

# *Magellan Behavioral Health of Nebraska, Inc.*

## *Manual para miembros*

### **CONTÁCTENOS:**

1-800-424-0333

MagellanofNebraska.com

Si tiene alguna pregunta o le gustaría obtener una copia gratuita de este manual en español, comuníquese con Magellan al 1-800-424-0333.

Si tiene problemas para ver, llame a Magellan al 1-800-424-0333. Nuestro Abogado familiar y del consumidor le leerá este manual.

*En ocasiones, es necesario hacer cambios a la información de este manual. Si se requiere algún cambio, Magellan hará su mejor esfuerzo para dar un aviso con 30 días de anticipación.*



# Índice

<b>Bienvenido a Magellan</b> .....	2	<b>Derechos y responsabilidades del afiliado</b> .....	10
Magellan le ayudará .....	2	Sus derechos.....	10
¿Cómo obtengo ayuda?.....	2	Sus responsabilidades .....	10
Un abogado para ayudarlo .....	2	¿Qué es el consentimiento para recibir tratamiento? .....	11
<b>Emergencias</b> .....	3	<b>Quejas y reclamos</b> .....	12
¿Qué hago en caso de una emergencia? .....	3	¿Qué sucede si tengo una queja o reclamo sobre mi atención? .....	12
¿Qué sucede si tengo una emergencia cuando estoy lejos de casa?.....	3	¿Qué es una apelación?.....	12
Servicios posteriores a la estabilización.....	3	<b>Recuperación, capacidad de recuperación, bienestar y apoyo entre compañeros</b> .....	14
<b>Acerca de los proveedores</b> .....	4	<b>Fraude, uso indebido, abuso y pagos en exceso</b> ...	17
¿Cómo elijo un proveedor?.....	4	Ejemplos de fraude, uso indebido y abuso .....	17
¿Es posible cambiar de proveedores?.....	4	Lo que puede hacer .....	17
¿Qué sucede si necesito un medio de transporte para mi visita a mi proveedor?.....	4	Reporte de fraude, uso indebido, abuso o excesos de pago a las agencias del estado. ....	18
¿Qué sucede si pierdo la consulta con mi proveedor? .....	4	Información adicional sobre fraude, uso indebido, abuso o exceso en los pagos.....	18
¿Qué sucede si me traslado? .....	4	<b>Otros recursos útiles</b> .....	19
Cómo obtener más información .....	4	<b>Definiciones</b> .....	20
<b>Acerca de sus servicios</b> .....	5		
¿Tengo que pagar por los servicios de salud conductual que recibo? .....	5		
¿Qué sucede si ya estoy recibiendo tratamiento? .....	5		
¿Qué sucede si aún no estoy seguro de cómo obtener los servicios? .....	5		
<b>Servicios disponibles</b> .....	6		
Servicios de salud mental.....	6		
Servicios de tratamiento por trastorno por abuso de sustancias.....	7		
Servicios especiales para niños .....	7		
Otros servicios del estado.....	8		
Medicamentos con receta médica.....	8		
Atención especializada .....	8		
<b>Privacidad</b> .....	9		
¿Es privada mi información de salud conductual? .....	9		
Casos en los que la información no puede mantenerse de forma confidencial.....	9		

# Bienvenido a Magellan

Magellan Behavioral Health of Nebraska, Inc. (Magellan) es parte de una de las compañías líderes en el país de salud conductual. Los servicios de "salud conductual" son considerados como la atención del trastorno por uso de sustancias y salud mental. "Sustancia" se refiere a drogas o alcohol.

En Nebraska, Magellan trabaja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos, División de Medicaid y Atención a largo plazo. Juntos, manejamos los servicios de salud conductual para los miembros del programa Medicaid. (Nos referimos a usted como miembro si está inscrito en el programa).

Magellan ha estado ayudando a las personas con problemas de salud mental y abuso de sustancias en Nebraska durante varios años. Magellan es un administrador de sus beneficios. Magellan no le proporciona atención directa a usted. Nosotros ayudamos a organizar su atención. Esto hace que sea más fácil para usted obtener ayuda para su salud mental y problemas de alcohol o drogas.

Deberá llamar a su plan de salud (como Arbor Health, CoventryCares o UnitedHealthcare Community Plan, por ejemplo) o a Medicaid si tiene algún problema con su salud física. Un ejemplo de esto sería una infección o una fractura de brazo. Su plan de salud o Medicaid se asegurará de que usted reciba atención para sus necesidades de salud física. Usted utilizará a Magellan para recibir servicios de salud mental y tratamiento para el trastorno por uso de sustancias.

## Magellan le ayudará

Nuestra meta es hacer que sea más fácil obtener servicios de salud conductual para:

- niños y adolescentes
- adultos
- familias

Le ayudaremos a:

- obtener los servicios que necesita
- encontrar un proveedor o terapeuta
- averiguar más sobre todos los servicios cubiertos por el programa
- obtener respuestas a sus preguntas
- obtener una remisión para recibir atención

Si tiene problemas, podemos ayudarle a:

- resolver los problemas
- presentar un reclamo
- obtener una revisión sobre una decisión que se haya tomado acerca de su reclamo o problema

## ¿Cómo obtengo ayuda?

Puede llamarnos gratis (sin costo) en cualquier momento. Llame al **1-800-424-0333**. Si está sordo o tiene dificultad para oír, llame a nuestra línea de TDD/TTY. Llame al **1-800-424-4045**. Si necesita ayuda para leer este libro, llame a Magellan a cualquiera de los números sin costo que se indicaron antes.

El personal de Servicios para miembros de Magellan le ayudará a conocer los servicios que puede recibir. Magellan cuenta con miembros del personal que hablan diferentes idiomas. También tenemos traductores para que trabajen con usted. Tenemos información en español. También tenemos un abogado familiar y del consumidor. Esta persona puede leerle la información.

## Un abogado para ayudarle

Un abogado que trabaja para Magellan se llama un especialista en apoyo. Esta persona habla con los clientes y los miembros de la familia acerca de sus situaciones. El especialista en apoyo ayuda a resolver sus problemas. Cualquiera que sea miembro del programa Medicaid de Magellan en Nebraska puede recibir ayuda de esta persona.

Es posible que tenga inquietudes acerca de sus servicios. O que tenga una idea sobre cómo se pueden mejorar los servicios. Si es así, contacte al especialista en apoyo de Magellan. Llame al número que se encuentra en la parte inferior de este manual.

# Emergencias

## ¿Qué hago en caso de una emergencia?

¿Qué es una emergencia? Esto es cuando la persona común piensa que él o ella deben actuar rápidamente para evitar graves problemas de salud.

Usted podría tener una emergencia por un trastorno por abuso de sustancias o salud mental. Por ejemplo, usted teme que pueda causarse daño a sí mismo. O piensa que un miembro de su familia podría lastimarse a sí mismo(a). O el miembro de su familia podría lastimar a otra persona.

Debe actuar rápidamente. **¡Llame al 911 de inmediato! No es necesario que llame primero a Magellan.** Acuda al hospital más cercano.

Puede usar cualquier hospital para la atención de emergencia. Incluso si está en otra ciudad o estado.

En un caso de emergencia, usted podría estar pensando acerca de lastimarse a sí mismo o a alguien más. Si es así:

- Llame al 911 o acuda al hospital más cercano. Puede usar cualquier hospital para la atención de emergencia. Incluso si está en otra ciudad o estado.
- Indique en el hospital que usted es miembro de Magellan. Pídale que llamen a Magellan al 1-800-424-0333.
- Contacte a su proveedor.
- O contacte a Magellan en cualquier momento, de día o de noche. Llame al 1-800-424-0333 (línea TDD/TTY al 1-800-424-4045). Le ayudaremos a obtener la atención indicada.

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

Usted o un miembro de su familia podrían estar lejos de casa y tener una emergencia de salud mental. Usted podría estar visitando a un amigo o familiar fuera de Nebraska. Allí su enfermedad podría empeorar repentinamente. De ser así, acuda a la sala de emergencias del hospital **más cercano**. Puede usar cualquier hospital para la atención de emergencia. Incluso si está en otra ciudad o estado. Muéstreles su tarjeta de Medicaid. Hágales saber que usted está en el programa de Magellan. El hospital debe llamarnos tan pronto como sea posible al 1-800-424-0333.

## Servicios posteriores a la estabilización

Es posible que usted tenga que ir al hospital por una emergencia de salud conductual. Si es así, asegúrese de recibir atención después de salir. A esto se llama servicio posterior a la estabilización. Puede obtener estos servicios después de la atención de emergencia de cualquier proveedor. Esto mantiene estable su condición. Y evita que tenga otra emergencia. Puede recibir ayuda las 24 horas del día, los siete días de la semana. No necesita una aprobación.

Si necesita este tipo de atención:

- avise a Magellan tan pronto como sea posible. Podemos ayudarle a obtener la atención que necesita. Un miembro de su familia o amigo puede hacer la llamada por usted.
- Establezca una visita para la atención de seguimiento, consiga una cita antes de irse del hospital. Podemos ayudarle a hacer esto.
- Llámenos al 1-800-424-0333 si necesita ayuda.

# Acerca de los proveedores

## ¿Cómo elijo un proveedor?

Los proveedores calificados de servicios de salud mental y del trastorno por abuso de sustancias son parte de la red de Nebraska. Los proveedores en esta red son terapeutas o programas. Hay varios proveedores en el estado. Puede elegir a quién consultar. Si no está seguro acerca de los proveedores en su área, o si quisiera recibir ayuda para encontrar uno, llámenos al 1-800-424-0333. Le brindaremos ayuda. O bien, visite [www.MagellanofNebraska.com](http://www.MagellanofNebraska.com). Busque bajo la pestaña "Find a Provider" (Buscar un proveedor).

Queremos que elija proveedores que le gusten, cerca del área en donde vive. Esto incluye:

- Obtener ya sea un proveedor masculino o femenino, cualquiera que sea su elección.
- Tipos de tratamiento especiales.
- Un proveedor que hable su idioma.

Puede ir directamente a un proveedor para recibir la atención. Su proveedor debe obtener la aprobación de algunos servicios en Magellan. Los servicios que requieren aprobación se enumeran en la página 8. No necesita aprobación para los servicios en el caso de una emergencia.

## ¿Es posible cambiar de proveedores?

Usted tiene el derecho a obtener tratamiento del proveedor que usted elija. Discuta sus inquietudes con el proveedor que tiene ahora. Si aún así desea otro proveedor, podemos ayudarle a elegir uno. Asegúrese de llamar a su proveedor para cancelar cualquier consulta.

Si usted lo aprueba, el proveedor al que ha estado consultando puede llamar a su nuevo proveedor. Ellos podrían intercambiar información sobre su atención de salud conductual. Magellan puede guiarlo durante este proceso.

## ¿Qué sucede si necesito un medio de transporte para mi visita a mi proveedor?

Los miembros de Medicaid de Nebraska pueden obtener transporte para sus citas de atención de salud mental y trastorno por abuso de sustancias que no sean de emergencia. **AMR/Access2Care** organiza el transporte. Los miembros de Medicaid en cualquier parte del estado pueden obtener transporte. Usted puede hacer los arreglos para un viaje a su visita al proveedor. Llame a AMR/Access2Care al 1-855-230-5353.

## ¿Qué sucede si pierdo la consulta con mi proveedor?

Su proveedor trabaja con usted para ayudarle a que esté mejor. Es muy importante que reciba el tratamiento que necesita. Si pierde una cita, llame a su proveedor tan pronto como pueda. Programe una cita para otro día.

## ¿Qué sucede si me traslado?

Si se muda, infórmele a su proveedor y a Magellan de inmediato. Queremos estar seguros de que siga recibiendo los servicios y medicina necesaria. Es posible que tenga que cambiarse a un nuevo proveedor.

Su proveedor le pedirá que firme una autorización para divulgar la información. Esto le permite al nuevo proveedor transferir sus servicios. Sus registros se le pueden entregar al nuevo proveedor si usted da su aprobación por escrito. Magellan o su proveedor pueden ayudarle a encontrar un nuevo proveedor.

## Cómo obtener más información

Usted recibió una lista de proveedores de servicios con este folleto. Si quisiera recibir una lista completa de todos los proveedores de servicio, llámenos sin costo. Llame al 1-800-424-0333. O, visite nuestro sitio Web. Es [www.MagellanofNebraska.com](http://www.MagellanofNebraska.com). Busque bajo la pestaña "Find a Provider" (Buscar un proveedor). Si es sordo o tiene dificultad auditiva, contacte nuestra línea gratuita de TDD/TTY. Es 1-800-424-4045.

Se le enviará por correo un manual para miembros una vez al año.

# Acerca de sus servicios

## ¿Tengo que pagar por los servicios de salud conductual que recibo?

En la mayoría de casos, los miembros de Medicaid tienen que ayudar a pagar el costo de los servicios que reciben. Esta es una pequeña cantidad. Se llama un "copago".

En la atención de salud conductual, el copago paga por los servicios de tratamiento de salud mental/trastorno por abuso de sustancias. También existe un copago para las recetas médicas (medicina). Su proveedor puede contactar a Medicaid para averiguar si necesita hacer un copago.

Se requieren copagos para:

- Primeras entrevistas de diagnóstico.
- Terapia para pacientes ambulatorios.
  - Individual.
  - Familiar.
  - Colectivo.
- Control de medicamentos.

Los copagos por los servicios para pacientes ambulatorios son de \$2.

Existe un copago de \$15 cuando se le admite en el hospital.

## ¿Qué sucede si ya estoy recibiendo tratamiento?

Pregúntele a su proveedor si él o ella son parte de la red de Magellan. Si él o ella están en la red, no necesita hacer nada. Solamente indíquelo a su proveedor que está inscrito en Medicaid.

Si su proveedor no está en la red de Magellan, trataremos de agregarlo a nuestra red. Queremos asegurarnos de que su tratamiento continúe sin problemas.

Su proveedor de servicios puede salirse de la red de Magellan. O puede mudarse fuera de su área. Magellan trabajará con usted para encontrar otro proveedor que pueda satisfacer sus necesidades.

Es posible que no esté contento con su proveedor. Indíquelo a su proveedor acerca de sus inquietudes. Trate de resolver el problema. Si aún así no está contento, llame a Magellan. Le ayudaremos a encontrar otro proveedor.

## ¿Qué sucede si aún no estoy seguro de cómo obtener los servicios?

Magellan desea que obtener servicios sea lo más fácil posible. También queremos que participen las familias y encargados del cuidado.

Llame en cualquier momento para recibir ayuda. Llámenos al número de teléfono que aparece en la parte de abajo de este manual. O use nuestra línea TDD/TTY. Esta es 1-800-424-4045.

# Servicios disponibles

## Servicios de salud mental

Existe una amplia variedad de tratamiento y servicios que puede recibir para cubrir sus necesidades de tratamiento de salud mental y trastorno por abuso de sustancias. Puede recibir los servicios en varios lugares en Nebraska. Cuando los niños y adolescentes reciben los servicios, la familia debería participar la mayor parte del tiempo. La lista a continuación describe los servicios que están cubiertos (pagados) en el Programa de atención controlada de salud conductual de Nebraska.

## Servicios de crisis

Los miembros y las familias pueden recibir servicios de evaluación y servicios para pacientes ambulatorios (no en un hospital) cuando están una crisis. (Una crisis es como una emergencia). Esto ayuda a que las personas obtengan el tratamiento adecuado en el momento y en el lugar en que lo necesiten. Los miembros que ya están en tratamiento deben comunicarse con su proveedor actual para recibir ayuda en caso de crisis. Pero es posible que usted esté lejos de casa, en otra parte del estado. Si es así, puede llamar al proveedor local de Magellan en ese lugar para obtener servicios en caso de crisis. Si aún no está trabajando con un proveedor, puede ir a cualquier proveedor de Magellan para recibir los servicios en caso de crisis. Magellan puede ayudar con la atención de seguimiento después de una crisis.

## Servicios de salud mental

Estos servicios están disponibles para adultos, adolescentes y niños.

- **El Programa de asistencia a clientes (Client Assistance Program, CAP).** Usted puede reunirse con un terapeuta durante algunas sesiones para tratar algún problema general en su vida. CAP ofrece hasta cinco sesiones de terapia para pacientes ambulatorios al año. No necesita contar con una aprobación. Si necesita más de cinco sesiones de terapia, hable con su terapeuta.
  - **Prueba psicológica/entrevistas de diagnóstico/evaluaciones.** Estos servicios ayudan a su proveedor a conocer más acerca de sus síntomas. La información ayuda a su proveedor a planificar el tratamiento idóneo.
  - **Terapia para pacientes ambulatorios por enfermedad mental.** Usted y su terapeuta se reúnen regularmente. Hablan y trabajan en sus problemas de salud mental.
  - **Control de medicamentos.** Usted se reúne con un psiquiatra (doctor en medicina) en su consultorio. El psiquiatra puede recetarle medicina para ayudarle a sentirse mejor. Algunas personas deberán consultar con un psiquiatra u otro doctor en medicina para el control de medicamentos.
- Y, consultarán a un terapeuta distinto para su asesoría.
- **Medicamentos inyectables.** Estos tratamientos los ordena un médico y los administran médicos o personal médico. Hacen que sus síntomas sean menos intensos y lo ayudarán a mantenerse bien.
  - **Terapia electroconvulsiva (TEC).** Un médico puede dar este tratamiento en un hospital. Se administra una corriente al cerebro para mejorar los síntomas. Por lo regular se prueba primero con medicamentos.
  - **Atención hospitalaria parcial/Tratamiento de día/Terapia intensiva para pacientes ambulatorios por enfermedad mental.** Es posible que necesite más tratamiento de lo que ofrece una consulta como paciente ambulatorio. Su terapeuta podría sugerirle que vaya a tratamiento durante unas cuantas horas al día. No pasará la noche allí.
  - **Servicios de observación hospitalaria.** Este es un período corto de tiempo en un hospital (menos de un día). El personal médico lo observará para conocer mejor sus necesidades. Ellos diseñarán el plan de tratamientos que usted necesitará después.
  - **Servicio como paciente hospitalizado (atención intensiva o subintensiva en el hospital) para problemas de salud mental.** Este programa de tratamiento se realiza en un hospital. El personal le proporcionará terapia para ayudarle a que se sienta mejor. Los médicos trabajarán con usted para averiguar qué medicamentos pueden ayudarle a sentirse mejor una vez que salga del hospital. Usted debe asistir a la terapia de seguimiento o a las sesiones de control de medicamentos después de haber estado en el hospital. Esta primera visita de seguimiento debe hacerse en un plazo de siete días después de haber salido del hospital, si no es que antes.
  - **Enfermería psiquiátrica (en casa).** Estos servicios se proporcionan en donde usted vive en caso le sea muy difícil llegar a un consultorio. Una enfermera puede administrar medicina y observar si hay efectos secundarios. Una enfermera puede enseñarle más acerca de su medicamento y verificar si lo está tomando correctamente.
  - **Servicios de rehabilitación para adultos.** Estos son servicios para miembros mayores de 19 años de edad. Son servicios de salud mental para tratar una enfermedad mental grave y duradera. Estos servicios comunitarios incluyen:
    - Apoyo comunitario.
    - Rehabilitación de día.
    - Rehabilitación residencial.
    - Tratamiento comunitario asertivo.



## Servicios de tratamiento para trastorno por abuso de sustancias

- **Desintoxicación social.** Este es un programa de tratamiento para ayudar a eliminar las drogas o alcohol de su cuerpo.
- **Tratamiento residencial/Centro de readaptación social/Comunidad terapéutica.** Usted se encuentra en un programa de tratamiento comunitario las 24 horas. No está ubicado en un hospital. El personal le dará tratamiento para ayudarle a mantenerse libre de drogas o alcohol.
- **Servicios intensivos para pacientes ambulatorios por abuso de sustancias.** Usted y su equipo de tratamiento se reúnen al menos varias veces a la semana para ayudarle a mantenerse libre de drogas o alcohol. No pasa la noche allí.

## Servicios especiales para niños

- **Terapia de interacción entre padres e hijos (PCIT).** El PCIT se enfoca en niños entre las edades de 2 y 12 años. Ayuda a mejorar la calidad de la relación entre padres e hijos. PCIT trata las conductas negativas.
- **Sicoterapia para niños y padres (CPP).** La CPP se enfoca en niños recién nacidos hasta la edad de 5 años, que han vivido al menos un evento traumático. La CPP trabaja con el niño y con uno de sus padres (o encargado del cuidado) para restablecer el sentido de seguridad y apego del niño.
- **Tratamiento de salud mental en casa enfocado en la familia.** Los proveedores ofrecen servicios de tratamiento en casa para niños, adolescentes y sus familias.
- **Ayuda de tratamiento comunitario.** Los terapeutas dirigen estos servicios, pero ayudan al niño o adolescente fuera de la terapia. Pueden darse en casa, en la escuela o en otro entorno comunitario.
- **Conferencia.** Esta es una reunión para discutir el tratamiento actual de un joven. La conferencia puede incluir al personal de tratamiento, a la familia y a otros.
- **Paciente ambulatorio intensivo.** Los proveedores ofrecen terapia individual, familiar y de grupo en casa o en la oficina. Esto con el fin de tratar problemas de salud mental o de abuso de sustancias. La terapia normalmente oscila entre seis a doce horas o más a la semana.
- **Centros de tratamiento psiquiátrico residencial.** Este es un lugar en donde los niños y adolescentes viven mientras reciben el tratamiento. Normalmente tienen serios problemas de salud mental o trastorno por abuso de sustancias.

- **Hogar social terapéutico.** Esto significa que el joven puede vivir en un pequeño entorno de hogar social para aprender cómo ayudarles a sentirse mejor, encontrar nuevos amigos y que estén mejor en su casa, en la escuela y en el trabajo.
- **Atención familiar con recursos profesionales.** Los niños y adolescentes viven en un hogar con alguien que no es su padre ni tutor legal. Reciben un tratamiento individual y familiar para problemas de salud mental y abuso de sustancias.

Es posible que usted necesite servicios de tratamiento de salud mental o de trastorno por abuso de sustancias que no estén cubiertos por Nebraska Plan. Si no sabe a quién llamar, puede llamarnos sin costo. Llame al 1-800-424-0333. Nosotros le referiremos a alguien que pueda ayudarlo.

Es nuestro trabajo encargarnos de que usted reciba los servicios médicamente necesarios. Magellan cubre tratamientos de salud mental y de trastornos por abuso de sustancias únicamente. El Plan Medicaid de Nebraska tiene ciertos lineamientos que indican qué servicios cubren las necesidades médicas. Seguimos estos lineamientos para tomar nuestras decisiones sobre su atención. A menos que tenga una emergencia. Los proveedores de Nebraska siguen los mismos lineamientos. Se les llama lineamientos de necesidad médica.

### ¿Qué es una necesidad médica?

*De acuerdo con la ley:* Una necesidad médica es la necesidad de servicios de tratamiento para diagnosticar, tratar, curar o prevenir discapacidades funcionales graves. Estos problemas son resultado de los síntomas de un diagnóstico de salud mental o trastorno por abuso de sustancias. Los servicios de tratamiento:

1. Serán proporcionados en el nivel de atención menos restrictivo que sea apropiado para satisfacer las necesidades del cliente.
2. Deberán ser respaldados por evidencia de que el tratamiento mejora los síntomas y el funcionamiento del diagnóstico sobre la salud mental o trastorno por abuso de sustancias del cliente.
3. Se esperará, de forma razonable, que mejoren la condición de la persona o que eviten una regresión futura de manera que los servicios ya no sean necesarios.
4. Serán requeridos por razones distintas a, principalmente, la conveniencia del cliente o del proveedor.

## Otros servicios del estado

Si usted es elegible para Medicaid, puede obtener otros servicios. Magellan no cubre estos servicios. No cubrimos servicios de hospital que no sean para la atención de salud mental. Contacte a su plan de salud o a Medicaid si necesita los siguientes servicios cubiertos:

- Atención médica.
- Atención hospitalaria.
- Cuidado de la vista.
- Cuidado del oído.
- Atención quiropráctica.
- Atención dental.
- Farmacia.
- Transporte: AMR/Access2Care.
- Servicios de planificación familiar. El control de la natalidad, las pruebas de embarazo y los servicios de salud familiar están disponibles para todos los miembros, incluyendo a los menores de edad. Su atención médica se mantendrá bajo privacidad. Usted puede recibir estos servicios de su médico de atención primaria (PCP) que es un médico. O, de una clínica de planificación familiar que acepte Medicaid de Nebraska. No necesita una remisión para ir a una clínica de planificación familiar.

## Medicamentos con receta médica.

Algunas veces el medicamento (medicina) es parte del tratamiento. Si necesita medicamentos, su médico o siquiatra le escribirá una receta médica. Pídale a su médico o plan de salud que averigüe qué farmacia debe usar.

Medicaid paga la mayor parte del costo de sus medicamentos con receta médica. Usted puede obtener una lista de todos los medicamentos que Medicaid paga. Los medicamentos más comunes se encuentran en la lista. Algunos medicamentos requerirán de una aprobación especial.

## Atención especializada

Algunos proveedores ofrecen atención especializada. Esto incluye el tratamiento del trastorno por abuso de sustancias o terapia de interacción entre padres e hijos. Usted puede consultar a un proveedor de Magellan sin necesidad de una remisión. No es necesario que llame a su PCP para que lo remita a citas de salud conductual.

Algunos servicios requieren de nuestra aprobación. Su proveedor solicitará una aprobación cuando sea necesario. Se necesita contar con una aprobación para los servicios que se enumeran en esta página.

## Servicios que necesitan de aprobación

### Cuidados intensivos

- Servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados (cuidados intensivos y subintensivos para adultos)
- Observación en caso de crisis durante 23 horas
- Estabilización de crisis residencial

### Tratamiento psiquiátrico residencial para niños y adolescentes

- Centro de tratamiento psiquiátrico residencial
- Atención familiar con recursos profesionales
- Hogar social terapéutico

### Paciente ambulatorio no rutinario

- Ayuda de tratamiento comunitario
- Paciente ambulatorio intensivo
- Tratamiento diurno
- Hospitalización parcial

### Paciente ambulatorio

- Solicitud de medicamento inyectable
- TEC
- Pruebas psicológicas
- Servicios de enfermería en el hogar

### Opción de servicios de rehabilitación de Medicaid para adultos

- Tratamiento comunitario asertivo
- Rehabilitación residencial segura
- Rehabilitación residencial psiquiátrica
- Apoyo comunitario
- Rehabilitación de día

### Servicios para el trastorno por abuso de sustancias en adultos

- Apoyo comunitario para adultos con trastorno por abuso de sustancias
- Servicios intensivos para pacientes ambulatorios adultos con trastorno por abuso de sustancias
- Tratamiento residencial a corto plazo para adultos con trastorno por abuso de sustancias
- Servicios comunitarios terapéuticos para adultos con trastorno por abuso de sustancias
- Centro de readaptación social para adultos con trastorno por abuso de sustancias
- Servicios residenciales por trastorno doble
- Servicios residenciales intermedios

# Privacidad

## ¿Es privada mi información de salud conductual?

Existen leyes sobre quiénes pueden ver su información de salud conductual. Le puede ayudar a compartir esta información con los demás.

- Con su autorización, esta se le puede proporcionar a otras agencias, como escuelas.
- Es posible que tenga que dar su "autorización" por escrito.
- Puede firmar un formulario de divulgación. Este formulario indica que sus registros médicos, o parte de ellos, pueden ser entregados a la persona que usted nombre en el formulario.
- Para obtener más información sobre el formulario de divulgación, contacte a Magellan. Llame al 1-800-424-0333 o al TDD/TTY 1-800-424-4045.

En algunas ocasiones, no es necesario contar con su autorización para compartir su información. Esto podría incluir compartir información con:

- Proveedores y otras personas que presten servicios.
- Su médico de atención primaria.
- Algunas agencias del estado que ayudan con su tratamiento.
- Su plan de salud.

Usted puede consultar la información de salud conductual en su registro médico.

- Puede solicitar que se cambie el registro.
- Puede obtener una copia gratuita por año de su registro médico.
- Contacte a su proveedor para obtener una copia de su expediente médico.

## Casos en los que la información no puede mantenerse de forma confidencial

Existen momentos en los que no podemos mantener la información de forma confidencial. Usted no está protegido por la ley en los siguientes casos:

- Cuando comete un crimen o amenaza con cometer un crimen. Debemos llamar a la policía.
- Si intenta lastimar a otra persona. Debemos hacerle saber a la persona con el fin de que se proteja. También debemos llamar a la policía.
- Por un posible abuso infantil. Debemos reportarlo a los oficiales locales.
- Usted podría lastimarse. Debemos tratar de protegerlo. Es posible que tengamos que hablar con otras personas con las que conviva u otros proveedores de servicios. Solo compartimos la información necesaria para mantenerlo seguro.

# Derechos y responsabilidades del miembro

Como miembro, usted tiene derechos y responsabilidades. Sus derechos son importantes. Los proveedores deben explicarle sus derechos en su primera visita.

## Sus derechos

Como miembro, usted tiene derecho a:

- Ser tratado con cuidado, con respeto y privacidad.
- Ser tratado justamente, sin importar su:
  - Raza. - Origen étnico.
  - Religión. - Discapacidad.
  - Género. - Fuente de ingresos.
- Haga 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.
- Reciba atención con facilidad y cuando usted la necesite.
- Aprenda acerca del tratamiento de manera que:
  - Respete su cultura.
  - Pueda comprender.
  - Se adapte a sus necesidades.
- Participe en la elaboración de su plan de atención.
- Reciba información en el idioma que usted pueda comprender. Y que lo que corresponda se traduzca de manera gratuita.
- Obtenga información de otras formas, si la solicita.
- Obtenga información sobre Magellan y sobre:
  - sus proveedores. - La estructura comercial y operaciones.
  - sus programas.
  - sus servicios.
  - el papel que usted desempeña en el proceso del tratamiento. - los planes de incentivos de los médicos, si corresponde.
- Obtenga información sobre las reglas clínicas que se siguen en su atención.
- Pregunte a los proveedores sobre su experiencia de trabajo y capacitación.
- No lo deben mantener solo ni debe ser obligado a hacer algo que usted no quiere hacer. Esto se rige por una ley federal.
- Dé sus opiniones sobre la política de Derechos y Responsabilidades.
- Solicite cierto tipo de proveedor.
- Haga que su proveedor tome decisiones de su atención con base en el tratamiento que necesita.
- Obtenga servicios de atención médica que acaten las leyes estatales y federales sobre sus derechos.

- Ayude a tomar 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. - La atención que usted recibe.
  - Un proveedor.
- 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.
- Obtenga ayuda de Magellan y de su proveedor de atención médica para presentar un reclamo, queja o apelación.
- Obtenga una copia de sus expedientes médicos. Puede pedir que los cambien o corrijan.
- Haga uso de sus derechos. Esto no afectará la forma en que lo tratan Magellan y sus proveedores.
- Obtenga información por escrito sobre las instrucciones anticipadas y sus derechos conforme a la ley estatal. (Una instrucción anticipada les indica a los médicos la clase de atención que usted desea si está demasiado enfermo para decidir).
- Hable con su proveedor acerca de los tipos de tratamientos adecuados para usted. La cobertura del costo o beneficio no afecta esto.

## Sus responsabilidades

Usted tiene responsabilidad de:

- Buscar el tratamiento que necesita de un proveedor.
- Tratar con respeto a todas las personas que le brindan atención.
- Proporcionar a los proveedores y a Magellan la información que 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 les ayuda a usted y a sus proveedores a entender sus problemas de salud. Ayuda a crear metas y planes de tratamiento que usted acepta.
- 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.

# Instrucciones anticipadas

- 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 usted crea que el plan de tratamiento no está funcionando.
- Infórmele a su proveedor si tiene problemas para pagar los copagos.
- Comparta sus preocupaciones sobre la calidad de su atención.
- Hable con alguien si sospecha de abuso y fraude. (Si alguien no está siendo honesto).

Llame a la línea directa de Cumplimiento corporativo. Se puede comunicar a este número las 24 horas del día y los siete días de la semana. Esta línea directa es administrada por una compañía externa. No es necesario que dé su nombre cuando llame. Se atenderán todas las llamadas y se mantendrán en privado.

Puede denunciar un fraude, uso indebido y abuso a través de uno de los siguientes medios.

- **Línea Directa de Cumplimiento Corporativo:**  
800-915-2108.
- **Correo electrónico de Cumplimiento Corporativo:**  
Compliance@MagellanHealth.com.

## ¿Qué es el consentimiento para recibir tratamiento?

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar servicios.

- Si desea los servicios, usted o su tutor legal deben firmar un formulario de "consentimiento para el tratamiento".
- Este formulario firmado otorgará el permiso necesario.

Su proveedor necesita de su permiso para brindarle algunos servicios.

- Es posible que tenga que firmar un formulario o dar su aprobación verbal.
- Usted puede decidir si desea el servicio o no.
- Por ejemplo, su proveedor le indicará acerca de los beneficios y riesgos de tomar la medicina.
- Él o ella también le pedirán que firme un formulario de consentimiento.
- O, usted puede dar su autorización verbal (hablada) si desea tomar la medicina.

El estado de Nebraska le permite hacer una "instrucción anticipada" para la toma de decisiones sobre salud mental.

Una instrucción anticipada es un formulario legal. Habla sobre cómo desea usted que se le trate en caso usted no pueda hablar por sí mismo. Usted completa el formulario con anticipación. Los proveedores toman en cuenta este formulario si usted está demasiado enfermo para decidir sobre su atención.

### Puede usar una instrucción anticipada para:

- Informar a un médico, hospital o juez sobre los tipos de tratamiento que desea o no desea.
- Nombrar a un amigo o familiar que pueda tomar las decisiones de salud mental por usted. Ellos pueden hacerlo si usted no puede tomar las decisiones por sí mismo.

Algunos grupos tienen instrucciones anticipadas de muestra que usted puede llenar y firmar. Puede obtener más información y formularios de muestra en el National Resource Center on Psychiatric Advance Directives, [www.nrc-pad.org](http://www.nrc-pad.org).

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

- Todos los proveedores que lo atiendan. Esto incluye su médico de atención primaria.
- Las personas que nombre como u apoderado para la salud médica o mental. (Esta persona es alguien que está autorizada para hablar por usted).
- Familiares o amigos de confianza. Ellos pueden ayudar a sus proveedores a tomar decisiones por usted.

Incluso después de que haga una instrucción anticipada, es posible que un proveedor no quiera seguirla debido a un "tema de conciencia". Esto es cuando el proveedor no está de acuerdo con la instrucción. No ocurre con frecuencia. En el caso que sí ocurra, el proveedor debe entregarle políticas escritas que:

- Indiquen por qué el centro o los proveedores se oponen a la instrucción.
- Indiquen la ley que permite las objeciones.
- Describan las condiciones médicas involucradas.



# Quejas y reclamos

## ¿Qué sucede si tengo una queja o reclamo sobre mi atención?

Es posible que usted no esté contento con la atención que está recibiendo. Si no es así, intente resolver los problemas hablando primero con su proveedor.

También puede presentar un reclamo formal. Trabajaremos con usted para resolver el problema. Si no resolvemos su reclamo en un plazo de 24 horas, llamamos “queja” a su reclamo. La forma en que manejamos su reclamo se llama nuestro “proceso de quejas”. Usted escuchará la palabra “presentar una queja”. Así le llamamos cuando usted presenta una queja o expresa su inquietud.

Las razones para las quejas y reclamos incluyen que usted:

- no está contento con la calidad de la atención o los servicios.
- considera que un proveedor no respetó sus derechos.
- considera que un proveedor ha sido grosero.
- ha sido abusado o maltratado por un proveedor.
- se le ha puesto en un entorno de tratamiento peligroso.

Puede informarnos sobre alguna queja o reclamo por medio de una llamada. O bien, puede hacerlo por escrito. También puede usar nuestro sitio Web, [www.MagellanoofNebraska.com](http://www.MagellanoofNebraska.com).

### **Llame para presentar una queja o reclamo:**

Llame a Magellan al 1-800-424-0333 o a la línea TDD/TTY al 1-800-424-4045.

En la mayoría de casos, podremos resolver su problema por teléfono. También puede enviar su queja o reclamo por escrito.

### **Para una queja o reclamo por escrito:**

Escriba a:

Magellan Health Services  
Atención – Quejas  
P.O. Box 82047  
Lincoln, NE 68501-2047

### **Para una queja o reclamo en línea (sitio Web):**

también puede presentar una queja en línea en [www.MagellanHealth.com/member](http://www.MagellanHealth.com/member).

1. Haga clic en el vínculo rotulado ‘Help’ (Ayuda) en la esquina superior derecha de la pantalla.
2. Haga clic en el vínculo rotulado ‘Complaints’ (Reclamos) (o ‘Compliments’ (Elogios)) localizado en la lista rotulada ‘Feedback’ (Comentarios).
3. Haga clic en el vínculo rotulado ‘Contact Us’ (Contáctenos).
4. Escriba y envíe su mensaje.

Existen reglas sobre qué tan pronto Magellan debe informarle sobre la decisión tomada en relación a su queja o reclamo. Magellan tiene 30 días para responderle.

### **¿Qué es una apelación?**

Una apelación es una solicitud formal. Cuando hace una apelación, está pidiéndole a alguien que revise una decisión que Magellan tomó acerca de sus servicios de salud conductual. Además, si no está de acuerdo con la decisión de negar (no aprobar) un servicio, puede solicitar una Audiencia imparcial. Llame al 402-471-7237. O envíe una solicitud por escrito al Oficial de Audiencias del Estado. Envíela a:

Legal Services – Hearing Section  
P.O. Box 98914  
Lincoln, NE 68509-8914

Debe solicitar una Audiencia imparcial en un plazo de 90 días después de que reciba el aviso (carta) de Magellan para denegar el servicio. El Oficial de Audiencias del Estado le enviará una carta cuando se reciba su apelación. En la audiencia (como sucede en un tribunal), puede ser representado por:

- Usted mismo.
- Un amigo.
- Un familiar.
- Un portavoz.
- Un abogado.

### **Requisitos (o reglas) para presentar una apelación**

- Su proveedor u otra persona involucrada pueden presentar una apelación por usted.
- La apelación debe presentarse en un plazo de 90 días después de la fecha de notificación de la acción (denegación).
- Usted puede presentar evidencia u otra información relacionada con su apelación. Puede hacer esto en persona o por escrito. O su proveedor u otra persona involucrada pueden hacerlo por usted.
- Puede revisar cualquier documento que Magellan pueda tener y que esté relacionado con su apelación. O bien, su proveedor u otra persona involucrada puede hacerlo por usted.

Usted recibirá una decisión por escrito sobre su apelación un plazo de 14 días calendario.

Solicite una apelación acelerada si el tiempo que toma una apelación estándar podría producirle un daño grave. Usted recibirá una decisión en un plazo de tres días hábiles. Esto se da a menos que extender 14 días de trabajo el tiempo para la toma de la decisión sea beneficioso para usted.

### **Continuación de los beneficios**

Puede solicitar que sus beneficios continúen durante una Apelación o Audiencia imparcial. Todos los siguientes deben aplicar:

- la apelación conlleva un cambio en una aprobación existente.
- los servicios son ordenados por un proveedor aprobado.
- el período de apelación no ha vencido.
- la solicitud deberá hacerse antes de que ocurra lo último de las siguientes opciones:
  - en un plazo de 10 días a partir de la fecha del aviso.
  - antes de la fecha de vigencia de la acción propuesta (planificada).

Si la decisión de la Audiencia imparcial concuerda con su solicitud, Medicaid pagará por los servicios continuados. *Si la audiencia no respalda su solicitud, es posible que usted sea responsable del pago.*

Si tiene preguntas sobre las apelaciones, llame a Magellan al número de teléfono que aparece en la parte inferior de este manual.

# Recuperación, capacidad de recuperación, bienestar y apoyo entre compañeros

Los valores de la recuperación y resiliencia nos guían a medida que trabajamos con los proveedores en Nebraska para brindar atención de calidad a cada miembro.

## **Su bienestar y recuperación**

Usted puede vivir bien y aún tener retos en su salud mental. Cuidar de sí mismo incluye vivir un estilo de vida saludable. Esto implica:

- comer los alimentos correctos.
- hacer ejercicio de forma regular.
- obtener un buen descanso por la noche.

Puede elegir reemplazar los malos hábitos de su estilo de vida con nuevos que le ayudarán a estar mejor.

Dar los pasos hacia la recuperación y vivir con retos diarios en la vida incluye:

- Desarrollar las capacidades para levantarse de nuevo cuando se siente estresado.
- tener relaciones sanas.

Varias cosas pueden ayudarle. A continuación encontrará algunas preguntas y respuestas para ayudarle a entender los conceptos de:

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

## **¿Qué es recuperación?**

Existen varias definiciones de recuperación. Es importante recordar que su recuperación podría no ser igual a la de alguien más. Existen varios caminos hacia la recuperación. Cada persona tiene su propio camino. Algunas cosas aplican para todos:

- los cambios positivos en su vida son posibles.
- la recuperación se basa en sus fortalezas, talentos y habilidades para luchar.
- las habilidades para luchar mejoran durante el proceso de recuperación.

La recuperación incluye tener opciones acerca de sus servicios y apoyos. Esto le ayuda a lograr tener el control de su vida. Su plan de recuperación se desarrolla exclusivamente para usted. Incluye metas que se basan en sus necesidades, preferencias y experiencias.

Otra parte importante de la recuperación es el respeto a sus derechos. No debe ser discriminado ni estigmatizado. (Consulte la página 10 de este manual para conocer sus derechos y responsabilidades).

La recuperación implica aceptarse a sí mismo y creer en usted. Asuma la responsabilidad de su propia recuperación. Haga buenas elecciones para ayudar con su cuidado propio. Reciba ayuda de otras personas con experiencias similares que estén viviendo bien con sus retos de salud mental. A esto se le llama apoyo mutuo. O apoyo entre compañeros. Significa ayudarse entre sí. Leerá más acerca del apoyo entre compañeros más adelante.

Finalmente, tener esperanza es importante para la recuperación. Es importante creer que su vida mejorará. Y que usted tendrá un mejor futuro. La esperanza viene de usted. Pero otras personas, también pueden darle un sentido de esperanza. Esto incluye a su familia, amigos y proveedores.

## **¿Qué es capacidad de recuperación?**

La capacidad de recuperación es la habilidad de levantarse de nuevo y adaptarse a los desafíos. Incluso si se siente estresado. Desarrollar la resiliencia incluye aprender nuevas destrezas. Esto le ayudará a sentirse más seguro. Usted tendrá un sentido de esperanza en su vida. La resiliencia significa que usted puede crecer. Aprenderá nuevas formas de enfrentar los retos y el estrés de una manera que le ayudará a avanzar hacia el futuro.

## **¿Cómo puedo ser más resiliente?**

Las personas siguen diferentes caminos hacia la recuperación. Tienen varias formas de ser más resilientes. Una forma es estar consciente cuando usted tiene malos sentimientos sobre sí mismo o su situación. Luego, puede descubrir cómo hacer para que los sentimientos ya no le afecten de forma negativa.

La espiritualidad también le ayuda a las personas a ser más resilientes. Debe tener esperanza en su vida, de su parte y de los demás.

Finalmente, necesita tener un propósito y un significado en su vida. Encuentre formas de hacer cosas saludables y que disfrute. Para algunos, esto significa trabajar o hacer algún voluntariado. O aprender nuevas cosas. O hacer algo creativo. Para otros, significa ayudar a los demás a estar mejor y a tener vidas más saludables. Algunas personas descubren que prestar servicio a los demás puede ayudarles a estar más saludables y bien.



### ¿Qué significa estar bien?

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

- tener su propio dinero para hacer las cosas que le gusta hacer.
- poder hacer cosas creativas como pintar, tocar música y trabajar en el jardín.

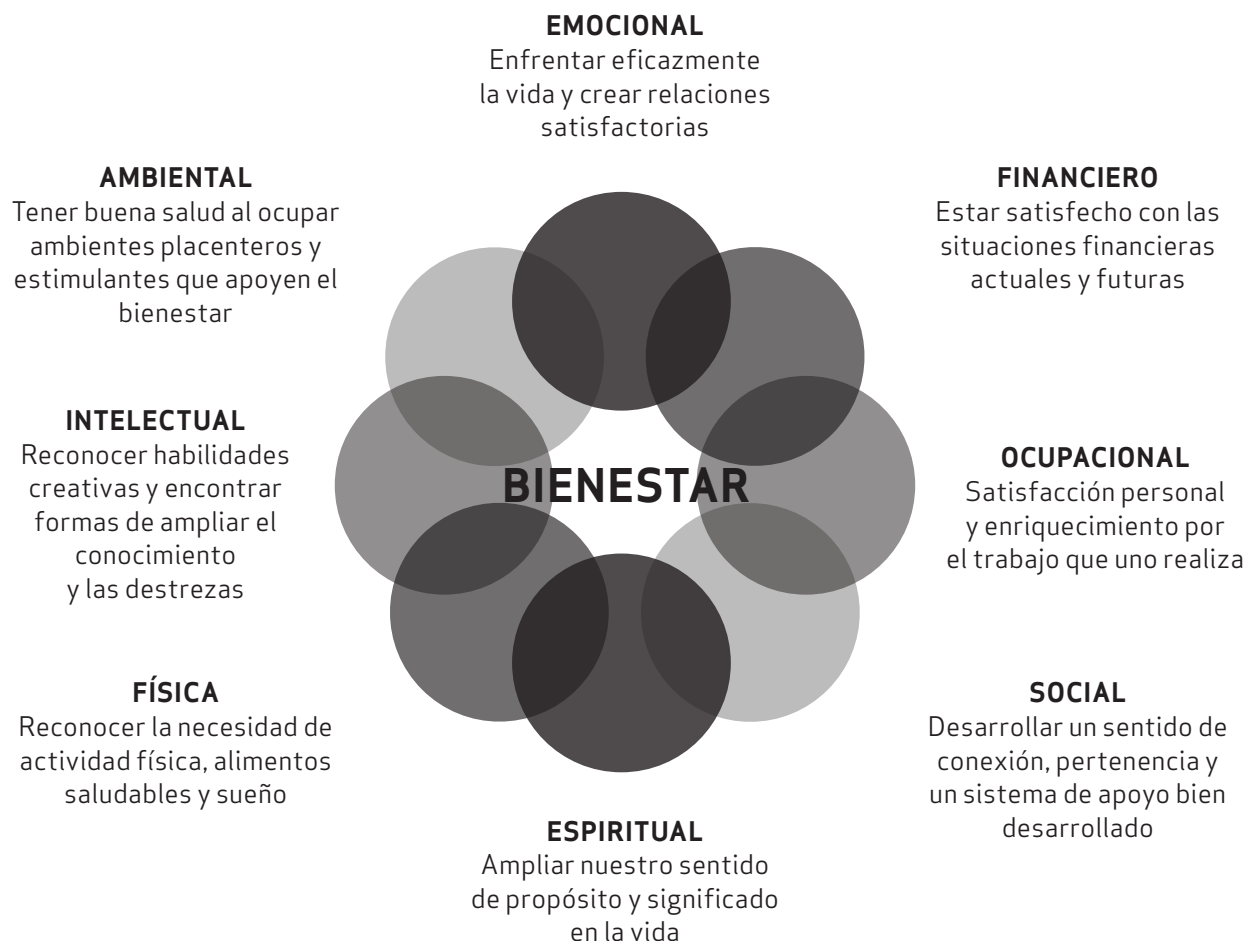
El bienestar también incluye ayudar a los demás. Esto es muy importante. Ayudar a otras personas a avanzar en sus caminos hacia la recuperación y bienestar también le ayuda. A esto se le llama el “principio de la persona que ayuda”. Mejoramos al apoyar y animar a los demás a que estén mejor.

La imagen que se muestra abajo muestra ocho áreas de bienestar. Observe cada área. Vea cómo se aplica en su vida.

### ¿Qué es apoyo entre compañeros?

El apoyo entre compañeros ocurre cuando las personas con experiencias como la suya le ayudan. Todos comparten la experiencia de vivir con problemas de salud mental. El apoyo entre compañeros viene de personas que quieren ayudarle a encontrar su camino hacia la recuperación y a estar bien. Esto puede significar ayudarle a aprender cómo crear un círculo de apoyo con el cual puede contar. Recibir apoyo entre compañeros ayuda a las personas que viven con problemas de salud mental y problemas de salud física a vivir vidas más saludables y mejores dentro de la comunidad.

Los familiares y los padres de familia con experiencias similares también proporcionan apoyo entre compañeros. Están capacitados para ayudar a otras familias y padres. Algunas veces los miembros de la familia y los padres de adultos que viven con problemas de salud mental necesitan hablar con alguien que los entienda. El apoyo de la familia y de los compañeros puede ayudar a las personas que tienen un hijo que vive con problemas emocionales.



Se utiliza con autorización de la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA). Consulte la Iniciativa de bienestar de SAMHSA. <http://www.promoteacceptance.samhsa.gov/10by10/dimensions.aspx>.

### **¿Cómo puedo recibir apoyo de compañeros?**

El apoyo entre compañeros se puede proporcionar mediante:

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

**Un grupo de autoayuda** está compuesto por otras personas que viven con problemas como los suyos. Un ejemplo de un grupo de autoayuda es Alcohólicos Anónimos. Otro ejemplo son los grupos de apoyo de salud total y resiliencia (Whole Health and Resiliency). En estos grupos podrá unirse a otras personas en el aprendizaje de cómo crear opciones de estilos de vida saludables con base en sus propias metas y esperanzas. Los miembros de la familia y padres pueden conectarse con grupos de autoayuda dirigidos por:

- National Alliance on Mental Illness
- Federation of Families for Children's Mental Health

**Organizaciones dirigidas por compañeros** son más formales. Es posible que tengan una variedad de servicios y apoyos que pueden ofrecerle. Esto incluye grupos de autoayuda. Son dirigidos por personas que viven con problemas de salud mental también. Avanzan en su propia recuperación y quieren ayudar a otras personas. Algunas organizaciones dirigidas por compañeros en similares circunstancias tienen programas para ayudarle a:

- encontrar un empleo
- encontrar un lugar seguro en dónde vivir
- crear su propio plan de recuperación y bienestar con base en sus fortalezas, necesidades y metas

Algunas tienen una "línea directa de ayuda". Este es un número telefónico. Usted puede llamar para hablar con alguien que le brinde apoyo cuando se siente solo. O si solo necesita hablar con alguien que sepa lo que significa vivir con problemas de salud mental.

**Organizaciones dirigidas por familiares/padres** también son más formales. Estas incluyen varios servicios y apoyos. Son dirigidas por personas que tienen algún familiar que vive con problemas de salud mental o emocional. Estos grupos son similares a las organizaciones dirigidas por personas similares. Son dirigidos por familiares y padres que pueden ayudar al compartir sus propias experiencias.

Su proveedor de salud mental puede ofrecer servicios de apoyo entre compañeros. Los compañeros que proporcionan este apoyo están capacitados para ser pacientes especialistas certificados. Tienen destrezas especiales, información y formas de ayudarle en su recorrido hacia la recuperación.

Llame a Magellan al **1-800-424-0333** para obtener información sobre el grupo de apoyo que está disponible para usted.

### **¿Cómo puedo conocer más acerca de la recuperación, capacidad de recuperación, bienestar y apoyo entre compañeros?**

Una buena forma es conectarse con las personas que ofrecen apoyo entre compañeros. También puede:

- Pídale a su proveedor de salud mental que le dé más información.
- Utilice una computadora y conéctese a Internet
- Llame a Magellan al **1-800-424-0333**.

# Fraude, uso indebido, abuso y pagos en exceso.

¿Qué es el fraude, uso indebido, abuso y pagos en exceso?

- **fraude** es una forma de actuar falsa que es utilizada para obtener algo de valor.
- **uso indebido** es hacer un mal uso de los servicios.
- **abuso** se refiere al uso excesivo o uso innecesario de los servicios.
- **sobrepago** es cualquier monto que el programa Medicaid no tiene autorizado pagar. Esto podría pagarse como resultado de un informe de costos erróneo o incorrecto, reclamos indebidos, prácticas no aceptadas, fraude, abuso, uso indebido o error.

Magellan siempre realiza sus negocios de manera legal. Queremos evitar, detectar y reportar el fraude, uso indebido, abuso o excesos de pago.

Una agencia llamada Nebraska Medicaid Program Integrity también quiere evitar que ocurran estas cosas. Vigilan a cualquiera que pueda estar intentando cometer fraude, uso indebido o abuso en contra del programa Medicaid. Esto puede incluir a las personas que reciben servicios de Medicaid, proveedores o vendedores. Ellos también pueden:

- recuperar los sobrepagos
- dar advertencias
- enviar posibles casos de fraude para que sean investigados

## Ejemplos de fraude, uso indebido y abuso

- Prestar servicios médicos innecesarios.
- Facturación de servicios que no fueron proporcionados.
- Facturación de servicios no cubiertos por Medicaid.
- Doble facturación del mismo servicio.
- Usar un código de facturación incorrecto (número) para obtener pagos extras.
- Usar la identidad de otra persona para obtener servicios de Medicaid.
- Falsificar documentos cambiando:
  - la fecha de un servicio para hacer un reclamo
  - las recetas médicas
  - registros médicos
  - formularios de referencia
- pagar o aceptar un soborno

## Lo que puede hacer

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 sello del sobre ya estará pagado. Magellan investigará en caso usted nos informe que no recibió los servicios que le pagamos a su proveedor para que le brindara. También lo informaremos a Nebraska Medicaid Program Integrity.

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

Si considera que una persona individual, compañía o proveedor está cometiendo fraude, uso indebido y abuso o reteniendo excesos de pago, repórtelo. Puede reportarlo a Magellan. O directamente a las agencias del estado.

## ***Reporte de fraude, uso indebido, abuso o excesos de pago a Magellan***

Reporte de fraude, uso indebido, abuso o excesos de pago a la Unidad de Investigaciones Especiales (SIU) de Magellan

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

Reporte de fraude, uso indebido, abuso o excesos de pago a través de la línea directa de Cumplimiento Corporativo de Magellan. Esta línea se encuentra disponible durante las 24 horas del día, los siete días de la semana. Está dirigida por una compañía externa. Los que llamen no tendrán que dar sus nombres. Todas las llamadas son investigadas y serán confidenciales.

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

## Reporte de fraude, uso indebido, abuso o excesos de pago a las agencias del estado

Usted puede reportar casos de sospecha de fraude, uso indebido, abuso y exceso de pagos directamente a las agencias que se indican a continuación.

El fraude o posible abuso, negligencia o explotación financiera de los pacientes de Medicaid en las instalaciones de Medicaid se puede reportar directamente al gobierno del estado de Nebraska. Visite el sitio Web de la Reforma de Medicaid de Nebraska: Integridad del Programa para obtener más instrucciones. Ingrese a [http://dhhs.ne.gov/medicaid/Pages/med\\_pi\\_fraud.aspx](http://dhhs.ne.gov/medicaid/Pages/med_pi_fraud.aspx).

Para reportar sospecha de **Fraude de los proveedores de Medicaid** o posible abuso, negligencia o explotación financiera de las instalaciones de Medicaid, contacte a:

Fiscalía general  
Medicaid Fraud and Patient Abuse Unit  
1221 N Street  
Suite 500  
Lincoln, NE 68509-8920  
Teléfono: 402-471-3549  
Número sin costo: 1-800-727-6432  
Correo electrónico:  
[ago.medicaid.fraud@nebraska.gov](mailto:ago.medicaid.fraud@nebraska.gov)

Para reportar una **auto-divulgación de un proveedor de Medicaid de Nebraska**, contacte a:

Nebraska Medicaid Program Integrity  
P.O. Box 95026  
Lincoln, NE 68509  
Número sin costo: 1-877-255-3092.  
Correo electrónico: DHHS.  
[MedicaidProgramIntegrity@nebraska.gov](mailto:MedicaidProgramIntegrity@nebraska.gov)

Para reportar una sospecha de **Fraude de clientes de Medicaid**, contacte a:

Special Investigation Unit  
Department of Health and Human Services  
Division of Public Health  
Teléfono para Lincoln y todo Nebraska:  
402-471-9407  
O en Omaha: 402-595-3789  
Correo electrónico:  
[Investigations.SIU@dhhs.ne.gov](mailto:Investigations.SIU@dhhs.ne.gov)

*Las quejas escritas se pueden enviar en Lincoln a:*  
DHHS Division of Public Health Investigations  
1033 O Street, Suite 500  
Lincoln, NE 68508

*Las quejas escritas se pueden enviar en Omaha a:*  
DHHS Division of Public Health Investigations  
1215 S 42nd Street  
Omaha, NE 68105

Para recibir ayuda general con **Fraude de Medicaid**, contacte a:

Nebraska Medicaid Fraud Control Unit  
2115 State Capitol  
P.O. Box 98920  
Lincoln, NE 68509-8920  
Teléfono: 402-471-3549  
Fax: 402-471-4725  
Número gratuito: 1-800-727-6432  
Correo electrónico:  
[medicaid.fraud@notes.state.ne.us](mailto:medicaid.fraud@notes.state.ne.us)

Nebraska Department of Insurance  
Insurance Fraud Prevention Division  
P.O. Box 82089  
Lincoln, NE 68501  
Teléfono: 402-471-2201  
Fax: 402-471-8335  
Correo electrónico:  
[DOI.FraudPrevention@nebraska.gov](mailto:DOI.FraudPrevention@nebraska.gov)

U.S. Department of Health & Human Services  
Office of Inspector General  
ATN: OIG HOTLINE OPERATIONS  
PO Box 23489  
Washington, DC 20026  
Número gratuito: 1-800-447-8477  
Correo electrónico: [HHSTips@oig.hhs.gov](mailto:HHSTips@oig.hhs.gov)

## Información adicional sobre fraude, uso indebido, abuso o exceso en los pagos

Hay más información disponible sobre fraude, uso indebido, abuso y exceso en los pagos en nuestro sitio Web en: [www.MagellanoofNebraska.com](http://www.MagellanoofNebraska.com)

Puede obtener más información acerca de fraude, uso indebido, abuso y exceso en los pagos en el sitio Web de Nebraska Medicaid Program Integrity:

[http://dhhs.ne.gov/medicaid/Pages/med\\_pi\\_index.aspx](http://dhhs.ne.gov/medicaid/Pages/med_pi_index.aspx)

# Otros recursos útiles

Varios grupos en Nebraska pueden ayudarle si tiene un problema con los servicios. Ellos pueden darle información o consejos. O pueden ofrecer estar con usted o hablar con usted. Algunos de estos recursos se detallan a continuación.

También puede revisar nuestro sitio Web en [www.MagellanoofNebraska.com](http://www.MagellanoofNebraska.com) para otros tipos de ayuda.

## **NAMI Nebraska**

415 S. 25th Avenue  
Omaha, NE 68131  
1-877-463-6264

Este es un grupo de autoayuda/defensoría de familiares y consumidores. Ellos trabajan para aumentar la educación pública y ayudar a las personas a entender la enfermedad mental.

## **Mental Health Association of Nebraska**

P.O. Box 23001  
Lincoln, NE 68504  
1-800-422-6691

Este grupo reúne a los miembros, familias, profesionales, abogados y ciudadanos interesados. Ellos tratan todos los aspectos de la salud mental y enfermedad mental.

## **Voices for Children—Nebraska**

7521 Main Street, Suite 103  
Omaha, NE 68127  
402-597-3100

Este es un centro de apoyo e información dirigido por los padres. Ellos proporcionan ayuda para los padres y sus hijos que tienen necesidades especiales.

## **Nebraska Federation of Families for Children's Mental Health**

345 N. Minden Avenue  
P.O. Box 183  
Minden, NE 68959  
877-239-8880  
<http://nefamilies4kids.org>

Este es un grupo dirigido con una red a nivel estatal de familias y jóvenes. Ellos quieren ayudar a crear el mejor sistema de atención para niños con necesidades de salud conductual en Nebraska. Pueden referirlo a grupos de apoyo regionales dirigidos por padres.

## **Nebraska Foster & Adoptive Parent Association**

315 South 9th Street, Suite 10  
Lincoln, NE 68508  
877-257-0176

La misión de este grupo es apoyar y ayudar a las familias de Nebraska. Ellos promueven seguridad, estabilidad y bienestar para todos los niños.

## **The Kim Foundation**

13609 California Street  
Omaha, NE 68154  
402-891-6960  
[www.thekimfoundation.org](http://www.thekimfoundation.org)

The Kim Foundation enlaza a las personas, familias y grupos. La fundación trabaja para ayudar a las personas a entender la necesidad de atención de salud mental.



# Definiciones

Los significados de algunas palabras en este Manual para miembros se proporcionan a continuación.

**Abogado defensor:** una persona que puede ayudarle cuando tiene algún problema para recibir la atención que necesita. O cuando está trabajando con Magellan.

**Apelación:** se presenta a Magellan o al estado con el fin de obtener una respuesta final cuando usted no está de acuerdo con una decisión tomada por Magellan.

**Beneficios:** la cobertura de servicios y apoyo que brinda su programa administrado de Medicaid.

**Clientes:** las personas que usan servicios de tratamiento de salud mental o de trastorno por abuso de sustancias.

**Comunidad:** el área o vecindario local y las personas que viven en el área.

**Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS):** el departamento en el gobierno del estado de Nebraska que dirige el programa de Medicaid.

**Emergencia:** una situación o problema de salud física o mental/abuso de sustancias que no puede esperar.

**Enfermedad mental severa y persistente (SPMI):** las personas que viven con esta condición pueden tener retos de salud mental a largo plazo. La condición es grave. Puede limitar el éxito de la persona en el manejo de las actividades de la vida diaria. También puede limitar su éxito en la socialización con los demás. Y la capacidad de conservar un trabajo o de permanecer en la escuela. Pero la persona puede obtener mucho apoyo en la comunidad para ayudarle a vivir por sí solo.

**Evaluación:** pruebas y estudios que ayudan a un médico a averiguar qué está sucediendo y qué tratamiento será el mejor.

**Instrucción anticipada:** un documento legal que indica cómo quiere que se le trate en caso usted no pueda hablar por sí mismo.

**Lineamientos clínicos:** los estándares que usa una compañía de administración de atención para decidir qué tipos de servicios son necesarios.

**Medicaid:** un programa que opera a través del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nebraska. Proporciona servicios de tratamiento médico/quirúrgico y salud mental/trastorno por abuso de sustancias. Si usted es elegible para Medicaid, usted podría inscribirse en el Programa de administración de la atención de salud conductual de Nebraska (Nebraska Behavioral Health Managed Care Program). Si no es así, usted recibe los mismos servicios a través del programa regular de Medicaid.

**Medicamento:** medicamentos que su médico le receta para ayudarle a mejorar.

**Médico de atención primaria (PCP):** su médico.

**Miembro:** un adulto, joven o niño que está inscrito con Magellan para recibir servicios de salud conductual.

**Plan de salud:** una compañía que administra los beneficios médicos o quirúrgicos (salud física).

**Poder:** una declaración escrita que nombra a una persona que usted elija. Esta persona puede tomar decisiones de atención médica o de salud mental por usted si usted no lo puede hacer.

**Programa de administración de la atención de salud conductual de Nebraska (Nebraska Behavioral Health Managed Care Program):** un programa de Nebraska que proporciona atención médica a las personas que son elegibles para Medicaid.

**Programa de asistencia al cliente (CAP):** un programa que ofrece hasta cinco sesiones de terapia para pacientes ambulatorios. No necesita de una remisión ni de aprobación.

**Proveedores de servicios:** las personas o agencias que proporcionan tratamiento y servicios a los miembros de Magellan.

**Queja/reclamo:** decirle a alguien verbalmente o por escrito que no está satisfecho con los servicios.

**Receta médica:** un medicamento que su médico le indica que tome. También se refiere al papel que el médico usa para redactar el medicamento que debe usarse, cuánto y con qué frecuencia.

**Red de proveedores:** el grupo grande de terapeutas o consejeros que ofrecen servicios de salud conductual a los miembros de Magellan.

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

**Servicios de salud conductual:** tratamiento de salud mental o del trastorno por abuso de sustancias.

**Servicios para miembros:** el departamento de Magellan que ayuda a los miembros a obtener la información sobre los servicios. El departamento también responde las preguntas de los miembros acerca de las reglas o beneficios.

**Situación que pone en peligro la vida:** cualquier situación que podría resultar en la muerte o un daño grave a su persona o alguien más.

**Trastorno por abuso de sustancias:** un problema de drogas o alcohol.

**Tratamiento:** medicamento o terapia que administran los profesionales para tratar o curar una enfermedad.



