

Magellan of Virginia

Manual para miembros

Magellan of Virginia administra los beneficios de salud conductual para el Departamento de servicios médicos del estado de Virginia (Department of Medical Services, DMAS)



Comuníquese con nosotros:

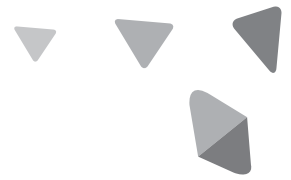
1-800-424-4046

www.magellanofvirginia.com

Magellan
HEALTHCARESM

Si tiene problemas para ver o leer este manual, llame al 1-800-424-4046.
Un miembro del equipo local se lo leerá.

Usted puede encontrar este libro en español en www.MagellanofVirginia.com bajo 'For Members' (Para miembros) y luego hacer clic en 'Handbook' (Manual). También, si desea una copia de este manual en español u otro idioma de su preferencia, por favor llámenos al 1-800-424-4046.



Estimado miembro:

Usted u otras personas de su hogar pueden ser miembros de los programas del Departamento de servicios de asistencia médica (Department of Medical Assistance Services, DMAS) de Virginia, Medicaid o FAMIS. Magellan of Virginia trabaja con DMAS para administrar y ayudar a proporcionar servicios. Usted probablemente nunca tenga problemas de salud conductual (salud mental o de abuso de sustancias). Pero es su derecho conocer qué servicios están disponibles para usted. Esta es la razón por la que está recibiendo este manual.

Usted puede recibir servicios de salud conductual si los necesita. Es probable que necesite ahora. Si necesita los servicios, lea esta carta con atención. Si no, guarde esta carta en el caso de que necesite los servicios después.

Estamos aquí para ayudarlo. Llámenos al 1-800-424-4046 si nos necesita, estamos disponibles las 24 horas del día. O llámenos si un miembro de Medicaid en su hogar necesita ayuda. Llame a nuestra línea de TDD si tiene dificultad para escuchar. Ese número de teléfono es 1-800-424-4048.

Podemos ayudarle a:

- encontrar los servicios que necesita
- encontrar un proveedor cerca de su hogar

Si está recibiendo servicios ahora de un proveedor de Medicaid, puede continuar recibiendo esos servicios. Después de que la "aprobación" para los servicios actuales venza, su proveedor puede pedirnos que continuemos con los servicios que necesita.

Siempre obtenga ayuda de inmediato en caso de una emergencia. Llame al 911. O acuda a cualquier hospital o sala de emergencia. No necesita llamarnos antes.

Este manual explica los servicios que están disponibles para usted. Además, le indica cómo obtener atención.

Visite nuestro sitio web para encontrar un proveedor. Aquí siempre encontrará otra información que puede ser útil para usted. La dirección es www.MagellanofVirginia.com. Nuestro directorio en línea le ofrece la información más actual sobre proveedores. El sitio web también incluye otra información útil. O puede llamarnos al 1-800-424-4046.

¡Esperamos trabajar con usted!

Usted puede encontrar este libro en español en www.MagellanofVirginia.com bajo 'For Members' (Para miembros) y luego hacer clic en 'Handbook' (Manual). También, si desea una copia de este manual en español u otro idioma de su preferencia, por favor llámenos al 1-800-424-4046.

Gracias,

Magellan of Virginia



Índice

Bienvenido a Magellan	4
¿Cómo ayuda Magellan a los miembros?	4
¿Cómo puedo recibir ayuda a través de Magellan?	4
Emergencias	5
¿Qué hago en caso de una emergencia?	5
¿Qué es una emergencia médica?	5
¿Qué es una emergencia de salud conductual? ..	5
¿Qué sucede si tengo una emergencia cuando estoy lejos de casa?	5
Acerca de los proveedores	6
¿Cómo elijo un proveedor de salud conductual? ..	6
¿Cómo obtengo los servicios?	6
¿Puedo cambiar de proveedor de salud conductual?	6
¿Qué sucede si necesito un medio de transporte para mi visita a mi proveedor de salud conductual?	6
Preparándose para su consulta	7
Visitas a las que no asistió	7
¿Qué sucede si me mudo?	7
Cómo obtener más información	7
Acerca de sus servicios	8
¿Qué sucede si no estoy seguro de cómo obtener los servicios de salud conductual?	8
¿Tengo que pagar por los servicios de salud conductual que recibo?	8
¿Puedo obtener una segunda opinión?	8
¿Qué sucede si ya estoy recibiendo tratamiento? ..	8
Servicios disponibles	9
¿Qué tipos de servicios de salud conductual existen?	9
Servicios de crisis para salud conductual	9
Servicios de salud conductual: servicios tradicionales	9
Servicios tradicionales	11
Servicios no tradicionales	11
Servicios médicos	14
Medicamentos con receta médica	14
¿Qué servicios NO están cubiertos por Medicaid?	14
Derechos de los miembros, consentimiento para el tratamiento y responsabilidades ...	15
¿Qué es el consentimiento para recibir tratamiento?	17
Instrucciones anticipadas	17
Privacidad	18
¿Es privada mi información de salud conductual?	18
Casos en los que la información no puede mantenerse privada.	18
Quejas y apelaciones	19
¿Qué sucede si tengo una queja sobre mi atención?	19
¿Qué sucede si presento una queja o reclamo? ..	19
¿Qué es "reconsideración"?	19
¿Qué es una apelación?	20
¿Cómo sabrá acerca de la decisión?	21
Recuperación, capacidad de recuperación, bienestar y apoyo entre compañeros	22
Su bienestar y recuperación	22
¿Qué es recuperación?	22
¿Qué es resiliencia?	22
¿Cómo puedo ser más resiliente?	22
¿Qué significa estar bien?	23
¿Cómo puedo conocer más acerca de la recuperación, residencia, bienestar y apoyo entre compañeros?	25
Un abogado para ayudarlo	25
Fraude, uso indebido, abuso y pagos en exceso	26
¿Qué es el fraude, uso indebido, abuso y pagos en exceso?	26
Lo que puede hacer	26
Información adicional sobre fraude, uso indebido, abuso o exceso en los pagos	27
Otros recursos útiles	28
Definiciones	30

Bienvenido a Magellan

En Virginia, Magellan trabaja con el Departamento de servicios de asistencia médica. Juntos, manejamos los servicios de salud conductual para los miembros de los programas Virginia Medicaid y FAMIS. (Nos referimos a usted como miembro si está inscrito en el programa). FAMIS es el programa de seguro médico para niños en Virginia. Magellan administra sus beneficios. No proporciona atención directa. 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. Podemos ayudarle a obtener los servicios que sean adecuados para usted. Muchos miembros de Medicaid y de FAMIS reciben algunos de los servicios de salud conductual a través de una organización de atención administrada (Managed Care Organization, MCO).

¿Cómo ayuda Magellan a los miembros?

Nuestro objetivo es facilitar la obtención de servicios de salud conductual para:

- niños y adolescentes
- adultos
- familias

Le ayudaremos a:

- aprender y recibir los servicios que necesita
- encontrar un proveedor
- obtener respuestas a sus preguntas
- obtener una referencia médica para recibir atención

Si tiene problemas, podemos ayudarle a:

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

¿Cómo puedo recibir ayuda a través de Magellan?

- Revise la información de este manual.
 - Este manual está disponible en español o en otros idiomas si lo necesita.
 - **El personal de Magellan está disponible para leer el manual a todos los miembros.**
- Llame a nuestro número de llamada gratuita (sin costo) en cualquier momento, las 24 horas del día y los siete días de la semana. El personal de Servicios para miembros le ayudará a conocer los servicios. **Tenemos intérpretes que pueden trabajar con usted y que están disponibles para leerle la información.**

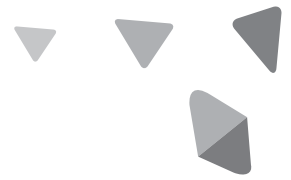
Servicios para Miembros de Magellan:
1-800-424-4046

Servicios de intérprete disponibles:
1-800-424-4046

TDD para las personas con impedimentos auditivos: 1-800-424-4048

Servicio de transmisión de mensajes para personas con impedimentos auditivos: 711

- Visite nuestro sitio web:
www.MagellanofVirginia.com.
 - Haga clic en la pestaña "For Members" (Para miembros) para obtener información en caso de crisis, acceso a la atención y otros recursos.
 - Use la herramienta Provider search (Búsqueda de proveedores).
 - Revise los derechos y responsabilidades del miembro.



Emergencias

¿Qué hago en caso de una emergencia?

- **¡Llame al 911 de inmediato! No necesita llamar primero a Magellan.** Acuda al hospital más cercano. 911 le ayudará a llegar a un hospital. Puede usar cualquier hospital para la atención de emergencia. Incluso si está en otra ciudad o estado. Si usted está ayudando a alguien más, intente mantener la calma.
- Indique en el hospital que usted es miembro de Magellan. Pídeles que llamen a Magellan al 1-800-424-4046.
- Contacte a su proveedor.
- **Si no puede comunicarse con su proveedor, llame a Magellan en cualquier momento, de día o de noche.** Llame al 1-800-424-4046. Si está sordo o tiene dificultad para oír, llame a nuestra línea de TDD. Es el 1-800-424-4048. O bien, llame a la línea de TTY al 711. Le ayudaremos a obtener la atención indicada.

¿Qué es una emergencia médica?

Esto es cuando la persona piensa que él o ella debe actuar rápidamente para evitar problemas de salud graves.

¿Qué es una emergencia de salud conductual?

Si usted o un ser querido tiene pensamientos o tiene miedo de lastimarse. O bien, si tiene miedo de que pueda lastimar a alguien más.

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

Usted o su familiar pueden tener una emergencia de salud conductual mientras están lejos de casa. Usted podría estar visitando a alguien fuera de Virginia. Mientras viaja, sus síntomas podrían empeorar repentinamente. De ser así, acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano.

Puede usar cualquier hospital para la atención de emergencia. Muéstreles su tarjeta de Medicaid. Hágales saber que usted está en el programa de Magellan. El hospital debe llamarnos tan pronto como sea posible. Deben llamar al 1-800-424-4046.

Se han establecido sus beneficios de Medicaid para proveerle servicios mientras está fuera de casa. En la mayoría de casos, usted recibe los servicios de los proveedores de atención médica que están en la red local. (Algunos ejemplos de proveedores de la red son los terapeutas y los programas de tratamiento). A menos que tenga una emergencia de salud conductual, sus servicios de salud conductual no están cubiertos si se encuentra fuera del estado. Si no hay disponible un proveedor que forme parte de la red para cubrir sus necesidades, le ayudaremos a encontrar otro.

Usted puede planear viajar a otro lugar dentro de EE. UU. Si es así, consulte con sus médicos (psiquiatra y médico de atención médica física) antes de salir de casa. Asegúrese de surtir todas sus recetas médicas antes de viajar. Si tiene una emergencia de salud conductual mientras está de viaje dentro del país, esta estará cubierta.

Si está planeando viajar fuera del país, consulte con sus médicos (psiquiatra y médico de atención médica física). Pregúnteles si en su caso es buena idea viajar fuera del país. Sus beneficios no cubrirán los servicios fuera de Estados Unidos.

Acerca de los proveedores

¿Cómo elijo un proveedor de salud conductual?

Los proveedores calificados de servicios de salud mental y abuso de sustancias son parte de la red de Virginia. Los proveedores que están en la red son terapeutas individuales o agencias que ofrecen programas de tratamiento. Hay varios proveedores en Virginia. Puede elegir con quién consultar. Visite nuestro sitio web si no está seguro acerca de los proveedores en su área o si necesita ayuda para encontrar uno. La dirección es www.MagellanofVirginia.com. Busque bajo la pestaña “Find a Provider” (Buscar un proveedor). O bien, puede comunicarse con nosotros. El número es 1-800-424-4046.

Queremos que elija el proveedor de salud conductual que le guste, cerca del área en donde vive. Esto incluye:

- obtener el nombre, dirección y número telefónico de su proveedor
- obtener ya sea un proveedor masculino o femenino, cualquiera que sea su elección
- tipos de tratamiento especiales
- un proveedor que hable su idioma
- obtener información acerca de la licencia de su proveedor o certificación de la junta

¿Cómo obtengo los servicios?

Puede ir directamente con un proveedor para solicitar la atención. Un proveedor trabajará con usted para averiguar qué nivel de atención se adapta mejor a sus necesidades. El proveedor que elija sabrá cómo obtener la aprobación de sus servicios a través de Magellan. Con algunos niveles de atención se debe completar un Programa de evaluación clínica independiente de Virginia (Virginia Independent Clinical Assessment Program, VICAP) antes de que un proveedor pueda obtener la aprobación de los servicios a través de Magellan. En caso de emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias local.

¿Puedo cambiar de proveedor de salud conductual?

Usted tiene el derecho a obtener tratamiento del proveedor que usted elija. Es posible que no esté contento con su elección. Puede buscar un proveedor nuevo en cualquier momento y por cualquier razón.

Pero primero, asegúrese de hablar con su proveedor acerca de sus inquietudes. Trate de resolver el problema. Si aún así no está contento, llámenos. Le ayudaremos a encontrar otro proveedor. Asegúrese de llamar a su proveedor para cancelar cualquier consulta futura.

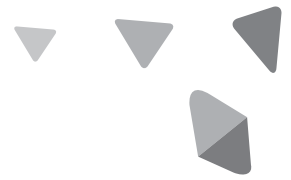
Si usted lo aprueba, el proveedor al que ha estado consultando puede llamar a su nuevo proveedor. Ellos podrían intercambiar información sobre su atención. Magellan puede guiarlo durante este proceso.

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

Puede pedirle a un amigo o pariente que lo lleve. O bien, puede usar el transporte público.

Puede obtener transporte para su atención de salud mental y de abuso de sustancias que no sea de emergencia, si es necesario. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llámenos al 1-800-424-4046. Le daremos el nombre de la compañía que puede organizar un transporte para su consulta.

- Si usted está en una Organización de atención administrada (Managed Care Organization, MCO), Atención coordinada del estado (Commonwealth Coordinated Care, CCC) o si tiene Medicaid directo: Llame al número de teléfono del transporte que aparece al dorso de su tarjeta de identificación.



Preparándose para su consulta

Puede crear maneras de recordar la fecha y hora de su visita:

- Escriba la hora y fecha de la cita en el calendario.
- Pida al consultorio que lo llamen para recordarle.
- Pida a un amigo o pariente que le ayude a recordar su cita.
- Puede llamar para reprogramar su cita si no puede llegar. La mayoría de las cancelaciones deben informarse 24 horas antes de la hora de su cita.

Debe planificar para llegar temprano. Es mejor si llega allí de 15 a 20 minutos antes.

Visitas a las que no asistió

Su proveedor desea ayudarle a obtener la atención que necesita. Es muy importante que reciba el tratamiento que necesita. Llame a su proveedor tan pronto como pueda si falta a una consulta. Programe una cita para otro día.

¿Qué sucede si me mudo?

Informe de inmediato a su proveedor y a Magellan si se muda. Debe avisar a la oficina local del Departamento de Servicios Sociales para actualizar su dirección. Queremos estar seguros de que siga recibiendo los servicios y los medicamentos que necesita.

Es posible que tenga que cambiarse a un nuevo proveedor. Sus registros se pueden compartir con el nuevo proveedor si usted da su autorización. Es posible que tenga que firmar un formulario o dar su aprobación verbal. Magellan o su proveedor actual pueden ayudarle a encontrar un nuevo proveedor.

Cómo obtener más información

Visite nuestro sitio web para completar un listado de todos los proveedores de servicio. La dirección es www.MagellanofVirginia.com. Busque bajo la pestaña “Find a Provider” (Buscar un proveedor). O bien, llámenos sin costo al 1-800-424-4046. Si está sordo o tiene dificultad para oír, llame a nuestra línea de TDD. Es el 1-800-424-4048. O bien, llame a la línea de TTY al 711.

Acerca de sus servicios

¿Qué sucede si no estoy seguro de cómo obtener los servicios de salud conductual?

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

Llame en cualquier momento para recibir ayuda. Llámenos al 1-800-424-4046. Si está sordo o tiene dificultad para oír, llame a nuestra línea de TDD. Es el 1-800-424-4048. O bien, llame a la línea de TTY al 711.

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

Es posible que los miembros mayores de 21 años de edad tengan que ayudar a pagar por los costos de los servicios que reciben. Esta es una pequeña cantidad. Se llama un “copago”.

¿Puedo obtener una segunda opinión?

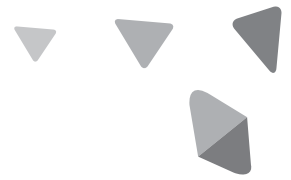
Sí, puede pedir una segunda opinión.

¿Qué sucede si ya estoy recibiendo tratamiento?

Si usted ya está recibiendo servicios y está satisfecho, es posible que no tenga que hacer nada. Pregúntele a su proveedor si él o ella es parte de la red de Magellan. Solamente indíquele a su proveedor que está inscrito en Medicaid.

Si su proveedor no está en la red de Magellan, trataremos de agregarlo. Queremos asegurarnos de que su tratamiento continúe sin problemas. Trabajaremos con usted para encontrar otro proveedor si el suyo no quiere unirse a la red.

Su proveedor podría salirse de la red. O bien, él o ella podría mudarse. Podemos ayudarle a encontrar un proveedor que se adapte a sus necesidades.



Servicios disponibles

¿Qué tipos de servicios de salud conductual existen?

Hay muchos tipos de servicios disponibles para tratar las necesidades de salud conductual. Puede recibir los servicios en muchos lugares. Cuando los niños y adolescentes reciben los servicios, la familia debe participar. La lista a continuación describe los servicios que están cubiertos (pagados) a través del programa Medicaid y el programa FAMIS de Virginia. Para que los servicios estén cubiertos, los proveedores deben demostrar a Magellan que los servicios de salud son necesarios. Sin embargo, esta regla no aplica a los servicios de crisis (consulte a continuación).

Usted podría necesitar servicios especiales que son difíciles de encontrar. Llámenos. Le ayudaremos a obtener la atención que necesita.

Servicios de crisis para salud conductual

Los miembros y las familias pueden recibir servicios como paciente ambulatorio (no en un hospital) cuando existe 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 para recibir ayuda en caso de crisis.

Comuníquese a Magellan si no sabe cómo obtener servicios durante una crisis. Le ayudaremos a encontrar un proveedor para usted en caso de crisis. Llame al 1-800-424-4046. Magellan puede ayudar con la atención de seguimiento después de una crisis

Si sus síntomas incluyen ideas acerca de lastimarse usted mismo o lastimar a alguien más, usted debe:

- obtener ayuda de inmediato llamando al 911
- acudir al hospital más cercano para recibir atención de emergencia
- llamar a la línea directa de crisis como Línea Nacional de Prevención del Suicidio (National Suicide Prevention LifeLine) al 1-800-273-8255

Servicios de salud conductual: servicios tradicionales

Usted es elegible para estos servicios cuando está cubierto bajo el programa Medicaid o FAMIS de Virginia. Puede obtener los servicios a través de Magellan. O bien, puede obtener servicios a través de una Organización de atención administrada (MCO) o un plan de atención coordinada del estado (CCC) si está inscrito. Aquí le indicamos cómo empezar:

- **si tiene Medicaid directo:** tendrá solo una tarjeta azul y blanco de Medicaid. Si es así, puede llamar a Magellan. El número es 1-800-424-4046. Le ayudaremos a localizar los servicios. O, podemos responder las preguntas sobre sus beneficios de salud conductual. Vea su tarjeta de Virginia para la cartera a continuación.

¿Tiene preguntas sobre sus beneficios de salud conductual?

Para obtener detalles o buscar un proveedor, puede:

- visitar nuestro sitio web. Es www.MagellanofVirginia.com
- llamarnos sin costo al 1-800-424-4046*

Para obtener detalles del programa Medicaid y FAMIS:

- vaya a www.dmas.virginia.gov

**Estamos disponibles las 24 horas al día, los siete días de la semana. Esta tarjeta es solo para información. Tenerla no le garantiza la cobertura.*

Su fuente para obtener información: www.MagellanofVirginia.com

- encontrar un proveedor cerca de usted
- consultar sus beneficios
- obtener las últimas noticias de Magellan
- tomar cursos en línea gratis
- visitar nuestra gran Biblioteca de bienestar en línea
- ver nuestros boletines para afiliados

¡Y mucho más!

- **Si usted está inscrito en una MCO o CCC:** tendrá una tarjeta azul y blanco Y una tarjeta que mencione la MCO o CCC. Si es así, deberá llamar al número que aparece al dorso de la tarjeta de MCO. Así es como solicita los servicios de salud conductual que se proporcionan en el hospital o en el consultorio de un proveedor.

Estos servicios pueden incluir:

- asesoría para pacientes ambulatorios
- atención para pacientes hospitalizados (en un hospital)
- medicamento para problemas de salud mental o abuso de sustancias

Organizaciones de atención administrada (MCO)

Las MCO que podrían mostrarse en su tarjeta pueden incluir:

MCO	Número telefónico gratuito	Número telefónico de TTY/ TDD
Anthem Health Keepers Plus	1-800-901-0020	1-800-855-2880
CoventryCares of Virginia	1-800-279-1878	
InTotal Health	1-855-323-5588	
Kaiser Permanente	1-855-249-5025	
Optima Family Care	1-800-881-2166	
Virginia Premier Health Plan	Richmond/Central: 1-800-727-7536 Tidewater: 1-800-828-7659 Roanoke: 1-888-338-4579	TTY 1-800-828-1120 TDD 1-800-828-1140

Atención coordinada del estado (CCC)

Las CCC que podría mostrarse en su tarjeta pueden incluir:

CCC	Número telefónico gratuito	Número telefónico de TTY/ TDD
Anthem Health Keepers Plus	1-855-817-5787	1-800-855-2880
Humana	1-855-784-3602	711
Virginia Premier Health Plan	1-855-338-6467	TTY 1-800-828-1120 TDD 1-800-828-1140



Servicios tradicionales

Servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados

Este programa de tratamiento se realiza en el entorno de un hospital. El personal proporciona terapia para ayudar a tratar sus síntomas. Los médicos trabajan con usted para saber qué medicina puede ayudarle. Debe asistir a sus citas de seguimiento después de salir del hospital. La primera visita de seguimiento debe hacerse en un plazo de siete días después de haber salido del hospital. O incluso antes.

Servicios psiquiátricos para pacientes ambulatorios

Este servicio es para miembros que tienen un problema de salud mental. También es para quienes necesitan apoyo con los cambios de la vida. Este servicio es cuando usted y su terapeuta se reúnen regularmente. Una vez a la semana es usual. Esta "terapia de conversación" puede ayudarle a sentirse mejor y a que se recupere.

Servicios de abuso de sustancias para pacientes ambulatorios

Este servicio es para los miembros que tienen problemas de drogas o alcohol. Este servicio es cuando usted y su terapeuta se reúnen regularmente. Una vez a la semana es usual. Usted habla y trabaja en los problemas de uso de alcohol o drogas (sustancias). Esto puede ayudarle a sentirse mejor y a que se recupere.

Administración de medicamentos

Usted se reúne con un psiquiatra (doctor en medicina) o un enfermero practicante en su consultorio.

El proveedor trabajará con usted para saber si necesita tomar medicamentos. Él o ella puede recetarle medicamento para ayudarle a sentirse mejor. Algunas personas deberán consultar con un psiquiatra u otro doctor en medicina para el control de medicamentos. También podrían consultar con un terapeuta para recibir asesoría. El terapeuta compartirá información con el psiquiatra. Esto ayuda a proveer mejor atención.

Servicios no tradicionales

Estos servicios pueden incluir:

- servicios comunitarios de rehabilitación de salud mental
- servicios para abuso de sustancias

Su proveedor le referirá para esos servicios si necesita un nivel superior de atención. Puede obtener estos servicios cuando esté cubierto bajo el programa Medicaid o FAMIS de Virginia y cualquiera de las Organizaciones de atención administrada (MCO). Si está inscrito con uno de los planes de Atención coordinada del estado (CCC) puede recibir estos servicios.

Hogar de grupo o centro de tratamiento residencial para niños y adolescentes

Este es un lugar en donde los niños y adolescentes viven mientras reciben el tratamiento. Los niños que están bajo este nivel de atención tienen problemas graves de salud mental y abuso de sustancias.

Tratamiento de día/hospitalización para adultos

Es posible que necesite más apoyo del que ofrece una consulta como paciente ambulatorio. Su terapeuta podría sugerirle que vaya a tratamiento durante unas cuantas horas al día. Este servicio es para adultos que están en riesgo de ir al hospital debido a la gravedad de sus síntomas. También ayuda a salir de un hospital psiquiátrico. No se queda durante la noche.

Tratamiento comunitario intensivo

Este servicio ayuda a los miembros que viven con enfermedades mentales graves. Ellos podrían necesitar mucho apoyo. Este servicio ayuda a los miembros a mantenerse fuera del hospital para que puedan vivir en la comunidad. Está disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Es proporcionado por un equipo de profesionales de salud mental.

Rehabilitación psicosocial

Este servicio para pacientes ambulatorios es un programa de dos o más horas al día. Se le proporciona a un grupo. Estas personas pueden tener dificultad para hacer amigos, vivir solos o pensar claramente. El programa enseña a las personas las destrezas básicas para que puedan vivir de forma independiente en la comunidad.

Manejo de casos de salud mental

Este servicio es para las personas que viven en un ambiente comunitario. Les ayuda a recibir los servicios médicos, sociales, educativos y de otro tipo. Ahora puede recibir Servicios de manejo de casos como un servicio separado. Usted puede recibir Servicios intensivos en el hogar o Tratamiento intensivo en la comunidad y servicios de manejo de casos al mismo tiempo. Si necesita Servicios de manejo de casos, se puede comunicar con la Junta de servicios comunitarios local.

Manejo de casos de crianza temporal para tratamiento para los miembros menores de 21 años

Este servicio ayuda a los miembros menores de 21 años de edad a regresar a casa con sus padres o encargados del cuidado. Un administrador de casos desarrolla un plan de servicios y tratamiento personal. Los encargados del cuidado ayudan a desarrollar este plan.

Tratamiento diurno de abuso de sustancias para mujeres embarazadas

Este servicio es un tratamiento para pacientes ambulatorios para mujeres embarazadas y en período posparto. (Posparto significa las mujeres que han dado a luz). El tratamiento dura dos o más horas al día, varias veces a la semana. Trata problemas graves de abuso de sustancias en las mujeres. El objetivo es ayudar a las mujeres a tener un embarazo más saludable. También les ayuda con las habilidades de crianza.

Tratamiento residencial de abuso de sustancias para mujeres embarazadas

Este es un lugar en donde las mujeres embarazadas viven mientras reciben servicios para abuso de sustancias. Los servicios tratan problemas graves de abuso de sustancias en mujeres embarazadas y en período posparto. El objetivo es ayudar a las mujeres a tener un embarazo más saludable.

Manejo de casos de abuso de sustancias

Este servicio ayuda a los niños, adultos y sus familias a recibir los servicios necesarios. Estos pueden incluir servicios para salud mental y abuso de sustancias. También incluyen servicios sociales, educativos y relacionados con el empleo. El servicio ayuda a las personas con necesidades básicas.

Tratamiento diurno para abuso de sustancias

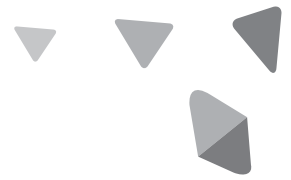
Este servicio es un programa de dos o más horas al día, varias veces a la semana. Proporciona a las personas un tratamiento en grupo para abuso de sustancias en un entorno comunitario. La cantidad de horas de servicio va de 20 a 30 horas a la semana. No se queda durante la noche.

Tratamiento para dependencia de opiáceos

Las personas pueden volverse adictas a los medicamentos para el dolor llamados opiáceos. Los programas de tratamiento comunitario ayudan a las personas a superar esta adicción. Algunas veces otros medicamentos pueden funcionar en el tratamiento de la adicción a los opiáceos.

Tratamiento intensivo de abuso de sustancias para pacientes ambulatorios

Este servicio es un programa de dos o más horas al día, varias veces a la semana. Proporciona a las personas un tratamiento en grupo para abuso de sustancias en un entorno comunitario. Es para las personas que necesitan servicios más intensivos que la Atención de rutina para pacientes ambulatorios. El horario de atención puede ser tanto como 19 horas a la semana. No se queda durante la noche.



Terapia conductual en el hogar para niños y adolescentes

Este servicio es para niños y adolescentes que tienen una discapacidad en su crecimiento y aprendizaje. Se proporciona en el hogar con participación de la familia. Ayuda a las personas a mejorar su comportamiento y sus habilidades de comunicación.

Es posible que usted necesite servicios de tratamiento de salud mental o por abuso de sustancias que no estén cubiertos por su programa. Si no sabe a quién llamar, llámenos sin costo. Llame al 1-800-424-4046. Le referiremos a alguien que pueda ayudarlo.

Programa de evaluación clínica independiente de Virginia (Virginia Independent Clinical Assessment Program, VICAP)

VICAP es una evaluación clínica independiente. Esta la realiza un proveedor autorizado a través de las Juntas de servicios comunitarios (Community Service Boards, CSB) locales y la Autoridad de salud conductual (Behavioral Health Authority, BHA). Magellan tiene contrato con CSB y BHA para completar estas evaluaciones. Una evaluación de VICAP solo es válida durante 30 días; comuníquese con un proveedor para organizar los servicios dentro de ese plazo de tiempo).

Los miembros de Medicaid menores de 21 años deben obtener una VICAP antes de que puedan iniciar servicios para los siguientes servicios financiados por Medicaid:

- tratamiento terapéutico de día (Therapeutic Day Treatment, TDT)
- servicios intensivos en el hogar (Intensive In-Home Services, IIH)
- servicios para el desarrollo de habilidades de salud mental (Mental Health Skill-building Services, MHSS)

Tratamiento terapéutico de día para niños y adolescentes

Este es un servicio que se presta en la escuela. Combina terapias. Puede incluir tratamiento de salud mental y aprender sobre los medicamentos.

El tratamiento dura dos o más horas al día.

Incluye grupos de niños y adolescentes.

El contacto con la familia también será con este servicio, de forma semanal. Este servicio es para los miembros menores de 21 años. Se requiere una evaluación VICAP, a menos que esté saliendo de servicios residenciales o de los servicios de hospitalización para pacientes hospitalizados. No se necesita una VICAP si está asociada con los servicios en un plazo de 30 días a partir del alta.

Servicios para el desarrollo de habilidades de salud mental

Este servicio ayuda a adolescentes mayores y a adultos a manejar su recuperación de salud mental. Ellos aprenden a vivir por su cuenta al mismo tiempo. Se requiere una evaluación VICAP si es menor de 21 años, a menos que esté saliendo de los servicios residenciales o de los servicios de hospitalización para pacientes hospitalizados. No se necesita una VICAP si está asociada con los servicios en un plazo de 30 días a partir del alta.

Servicios intensivos en el hogar para miembros menores de 21 años

Este servicio se proporciona en el hogar de un miembro. Estos miembros están en riesgo de ir a un hogar temporal o de que los saquen de un hogar temporal. El servicio incluye tratamiento en caso de crisis, asesoría individual y familiar. Y enseña habilidades de comunicación. Se requiere una evaluación VICAP para este servicio, a menos que esté saliendo de servicios residenciales o de los servicios de hospitalización para pacientes hospitalizados. No se necesita una VICAP si está asociada con los servicios en un plazo de 30 días a partir del alta.

Es nuestro trabajo encargarnos de que usted reciba los servicios médicamente necesarios. Nuestro programa tiene lineamientos que indican qué tipo de servicios satisfacen las necesidades médicas. Estos incluyen cuánto tiempo deben durar los servicios. Excepto en un caso de emergencia, seguiremos estos lineamientos para tomar nuestras decisiones en cuanto a su atención. Los proveedores de Virginia siguen los mismos lineamientos.

Servicios médicos

Magellan no cubre los servicios médicos que no se relacionan con sus necesidades de salud conductual. No cubrimos servicios de hospital que no sean para la atención de salud mental. Si usted es elegible para Medicaid o FAMIS, puede obtener servicios médicos. Si está inscrito con una Organización de atención administrada (MCO), comuníquese con su MCO si necesita los siguientes servicios cubiertos; de lo contrario, comuníquese a DMAS al 804-786-6145.

- atención médica
- atención en un hospital (aparte de atención de salud mental)
- cuidado de la vista
- cuidado del oído
- atención quiropráctica
- 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 (Primary Care, Physician, PCP), quien es un médico. O bien, puede obtener estos servicios en una clínica de planificación familiar que acepte Virginia Medicaid. No necesita una referencia médica para ir a una clínica de planificación familiar

Solo debe llamar a Magellan para los servicios de salud conductual.

Medicamentos con receta médica.

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

Medicaid o su Organización de atención administrada paga la mayor parte del costo de sus medicamentos con receta médica. Usted puede obtener una lista de todos los medicamentos cubiertos. La mayoría de los medicamentos más comunes se encuentran en la lista. Algunos medicamentos requieren de una aprobación especial.

¿Qué servicios NO están cubiertos por Medicaid?

Esta lista no incluye todos los servicios que no paga su seguro. Si recibe un servicio que no está cubierto por Medicaid o recibe más servicios que el límite de Medicaid para ese servicio, es posible que tenga que pagar por esos servicios.

- terapia equina
- educación remedial
- consulta telefónica
- guardería, incluyendo servicios de cuidado para los ancianos (excepto en algunas exenciones de servicios en el hogar y en la comunidad)
- servicios de atención personal (excepto en algunas exenciones de servicios en el hogar y comunitarios y bajo EPSDT)
- enfermería privada (excepto en algunas exenciones de servicio en el hogar y la comunidad)
- terapia de alcohol y abuso de sustancias (excepto como se le indique a través de EPSDT o para las mujeres embarazadas a través de las Juntas de servicios comunitarios bajo el programa Baby Care)
- pruebas psicológicas hechas con fines escolares (diagnóstico educativo, ingreso a una escuela, etc.)



Derechos de los miembros, consentimiento para el tratamiento y responsabilidades

Usted tiene derechos y responsabilidades relacionadas con su tratamiento. Sus derechos son importantes y los proveedores se los deben explicar en su primera consulta.

Sus derechos

Como miembro, usted tiene derecho a:

- A. Ser tratado con cuidado, dignidad, respeto y derecho a la privacidad.
 - hacer uso de sus derechos. Esto no afectará la manera en que Magellan y sus proveedores lo tratan.
 - recibir atención con facilidad y cuando la necesita.
- B. Ser tratado justamente, sin importar su:
 - raza
 - religión
 - sexo
 - origen étnico
 - preferencia sexual
 - discapacidad
 - fuente de ingresos
- C. Hacer que su tratamiento y la demás información se mantengan en privado. Solamente compartimos el expediente de tratamiento sin su autorización cuando la ley lo permite.
- D. Recibir atención con facilidad y cuando la necesita.
- E. Aprender acerca del tratamiento de manera que:
 - respete su cultura
 - usted lo pueda comprender
 - se adapte a sus necesidades
- F. Participar en la elaboración de su plan de atención. Su firma indicará que está de acuerdo con el plan y que elige participar.
- G. Recibir información en el idioma que usted pueda comprender. Y que lo que corresponda se traduzca de manera gratuita.
- H. Obtener información de otras formas, si la solicita.
- I. Obtener información sobre Magellan y sobre:
 - proveedores
 - programas
 - servicios
 - ser parte del proceso del tratamiento
- J. Obtener información sobre las normas clínicas que se siguen en su atención.
- K. Preguntar a sus proveedores sobre su experiencia de trabajo y capacitación.
- L. A que no lo dejen solo ni que lo obliguen a hacer algo que usted no quiere hacer. Esto se rige por una ley federal.
- M. Emitir sus opiniones sobre la política de Derechos y Responsabilidades.
- N. Solicitar un determinado tipo de proveedor.
- O. Hacer que su proveedor tome las decisiones acerca de su atención con base en el tratamiento que necesita.
- P. Obtener servicios de atención médica que cumplan con las leyes estatales y federales sobre sus derechos.
- Q. Ayudar en la toma de decisiones sobre su atención médica. Esto incluye el derecho a:
 - obtener una segunda opinión médica
 - negarse a recibir tratamiento. Este es su derecho a menos que el tribunal ordene lo contrario
- R. Presentar una queja o reclamo sobre:
 - Magellan
 - un proveedor
 - la atención que recibe
- S. Presentar 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.
- T. Firmar un formulario afirmando que está enterado de que su información médica podría ser compartida de forma pública durante el proceso de una audiencia imparcial. Esto aplica si su proveedor pide una Audiencia justa del Estado para usted. Su proveedor necesitará que firme este formulario.
- U. Obtener una copia de sus expedientes médicos. Puede pedir que los cambien o corrijan.

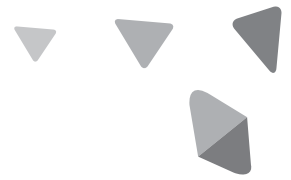
- V. Hacer uso de sus derechos. Esto no afectará la manera en que Magellan y sus proveedores lo tratan.
- W. Obtener información por escrito sobre las instrucciones anticipadas y sus derechos conforme a la ley estatal. (Una instrucción anticipada les indica a los médicos la clase de atención que usted desea tener si está demasiado enfermo para decidirlo).
- X. Hablar con su proveedor acerca de los tipos de tratamientos adecuados para usted. La cobertura de costo o beneficio no afecta esto.
- Y. Obtener información acerca de cómo y dónde acceder a los beneficios del estado que no están cubiertos bajo su plan. Esto puede incluir costos compartidos. También puede incluir transporte.
- Z. Solicitar información en una manera que pueda obtenerla fácilmente. Esto aplica si tiene una discapacidad visual, auditiva o física. Esto le ayudará a saber a qué beneficios y servicios tiene acceso.

Sus responsabilidades

Como miembro, usted la responsabilidad de:

- A. Buscar el tratamiento que necesita de un proveedor.
- B. Tratar con respeto a todas las personas que le brindan atención.
- C. Proporcionar a los proveedores y a Magellan la información que ellos necesitan. Esto le ayuda a los proveedores a brindarle atención de calidad. Nos ayuda a proporcionarle el servicio adecuado.
- D. Hacer preguntas sobre su atención. Esto le ayuda a usted y a sus proveedores a entender sus problemas de salud. Ayuda a crear metas y planes de tratamiento que usted acepta.
- E. Seguir su plan de tratamiento. Usted y su proveedor deben de estar de acuerdo sobre este plan.
- F. Seguir el plan para tomar su medicamento. Usted y su proveedor deben de estar de acuerdo sobre este plan.

- G. Informarles 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.
 - H. Asistir a todas las visitas con su proveedor. Debe llamar a su proveedor tan pronto como sepa que debe cancelar una visita.
 - I. Decirle a su proveedor cuando considere que el plan de tratamiento no está funcionando.
 - J. Informar a su proveedor si tiene problemas para pagar los copagos.
 - K. Compartir sus preocupaciones sobre la calidad de su atención.
 - L. Hablar con alguien si sospecha de abuso y fraude. (Si alguien no está siendo honesto).
 - Llamar 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 la Unidad de Investigaciones Especiales: 800-755-0850.*
Correo electrónico de la Unidad de Investigaciones Especiales: SIU@MagellanHealth.com.
- Línea Directa de Cumplimiento Corporativo: 800-915-2108.*
Correo electrónico de Cumplimiento Corporativo: Compliance@magellanhealth.com.
- También puede reportar un fraude, uso indebido y abuso al gobierno estatal o federal.



¿Qué es el consentimiento para recibir tratamiento?

Usted o su tutor legal tiene derecho a aceptar o rechazar los servicios.

- si desea los servicios, usted o su tutor legal debe firmar un formulario de "consentimiento para el tratamiento"
- este formulario firmado otorgará el permiso necesario
- si su tutor legal decide rechazar el tratamiento, esto se anotará en su registro de tratamiento

Su proveedor necesita dar 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
- el o ella también le pedirá que firme un formulario de consentimiento
- o bien, usted puede dar su autorización verbal (hablada) si desea tomar la medicina

Instrucciones anticipadas

El estado de Virginia le permite hacer una "instrucción anticipada" para la toma de decisiones sobre salud mental. Esto cumple con la Ley de decisiones de atención médica de Virginia. 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 atención médica para salud mental por usted. Ellos pueden hacerlo si usted no puede tomar las decisiones por sí mismo. Algunos grupos de atención médica tienen muestras de instrucciones anticipadas

que usted puede llenar y firmar. Puede obtener más información y formularios de muestra en el Centro de recursos nacionales (National Resource Center) sobre las Instrucciones psiquiátricas anticipadas. Vaya a: www.nrc-pad.org

También puede encontrar información acerca de las instrucciones anticipadas en Virginia en: www.virginiaadvancedirectives.org

Puede guardar su instrucción anticipada en el Registro de instrucciones anticipadas de atención médica (Advance Healthcare Directive Registry) del Departamento de Salud de Virginia. www.virginiaregistry.org/.

Informe a su familia y a sus 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 su 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

Si un proveedor no está de acuerdo con la instrucción, debe enviarle con otro proveedor.

Privacidad

¿Es privada mi información de salud conductual?

Existen leyes sobre quiénes pueden ver la información de salud del miembro. Le puede ayudar a compartir esta información con los demás. Puede compartirla con familiares o amigos cercanos. Estas personas pueden ayudar en su tratamiento.

- Con su permiso o el permiso de su tutor legal, se puede dar su información a otras agencias. Estas pueden incluir escuelas u otros programas que ayudan con su atención.
- Magellan mantendrá privada toda su información. Esto incluye cuándo le hablamos, compartimos sus documentos con usted y cuando le enviamos un correo electrónico.
- Usted o su tutor legal deberán firmar un formulario de autorización. Este formulario indica que sus expedientes 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 1-800-424-4046. Si está sordo o tiene dificultad para oír, llame a nuestra línea de TDD. Es el 1-800-424-4048. O bien, llame al Servicio de mensajes para personas con impedimentos auditivos al 711.

En algunas ocasiones, no se necesita su permiso 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 expediente médico
- puede pedir que se cambie su expediente
- puede obtener una copia gratuita por año de su expediente médico

- para obtener una copia de un expediente médico, puede comunicarse con su proveedor. También puede comunicarse a Magellan Llame al 1-800-424-4046. Si está sordo o tiene dificultad para oír, llame a nuestra línea de TDD. Es el 1-800-424-4048. O bien, llame al Servicio de mensajes para personas con impedimentos auditivos al 711.

Casos en los que la información no puede mantenerse privada

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.
- Cuando intenta lastimar a otra persona. Debemos informarle a la persona con el fin de que se proteja. También debemos llamar a la policía.
- Casos de posible abuso infantil. Debemos reportarlo a los oficiales locales.
- Cuando usted podría lastimarse. 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.



Quejas y apelaciones

¿Qué sucede si tengo una queja sobre mi atención?

Es posible que no esté satisfecho con los servicios 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. La forma en que manejamos su reclamo se llama nuestro “proceso de quejas”. Usted escuchará las palabras “presentar una queja”. Así le llamamos cuando usted presenta una queja o expresa su inquietud.

Las razones para las quejas y reclamos pueden incluir:

- 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 informarnos por escrito.

Llame para presentar una queja.

Llame a Magellan al 1-800-424-4046. Si está sordo o tiene dificultad para oír, llame a nuestra línea de TDD. Es el 1-800-424-4048. O bien, llame al Servicio de mensajes para personas con impedimentos auditivos al 711.

Intentaremos resolver su problema por teléfono. También puede enviar su queja por escrito.

Queja por escrito:

Escriba a:

Magellan of Virginia
Atención – Quejas
11013 W. Broad Street
Glen Allen, VA 23060

Envíe un fax a: 1-888-656-0399

¿Qué sucede si presento una queja o reclamo?

Se le enviará una carta por correo. La carta explicará que Magellan recibió su inquietud. Después de que se solucione el reclamo, recibirá una segunda carta. La segunda carta explica los pasos que Magellan realizó para tratar su inquietud.

Si no está satisfecho con este proceso, tiene derecho a pedir una segunda revisión. Su solicitud se debe enviar en un plazo de 30 días hábiles de haber recibido la segunda carta de Magellan. Envíe su solicitud por escrito para una segunda revisión a la dirección que se indica a continuación.

Magellan of Virginia
Atención – Quejas
11013 W. Broad Street
Glen Allen, VA 23060

Después de esta segunda revisión, no hay más opciones.

¿Qué es “reconsideración”?

Una “reconsideración” es una solicitud informal. Así es como se le llama cuando pide a Magellan “otra revisión” de la decisión que se tomó acerca de sus servicios de salud conductual. Tiene derecho a pedir a Magellan una reconsideración. También puede pedir que un representante nombrado presente una reconsideración en su nombre, como por ejemplo, un proveedor o un familiar. Pero usted (haciendo la presentación como el miembro cubierto) puede omitir este paso y hacer una apelación directamente ante el Departamento de servicios de asistencia médica. Esto se describe a continuación.

Si elige solicitar una reconsideración, esto no afectará su derecho a una apelación. Debe solicitar una reconsideración por escrito. Esto se debe hacer en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la carta de denegación.

Envíe su solicitud a:

Magellan of Virginia
Attention—Reconsideration
11013 W. Broad Street
Glen Allen, VA 23060

¿Cómo sabré acerca de la decisión de mi reconsideración?

Cuando la reconsideración se completa, el proveedor y el miembro reciben una carta. La carta indicará si el servicio fue aprobado o aun está denegado. Si todavía no está satisfecho con la decisión, entonces puede elegir apelar.

¿Qué es una apelación?

Una apelación es una solicitud para que un oficial de audiencias de DMAS revise nuestra decisión si usted piensa que cometimos un error y no está de acuerdo con esto. Por ejemplo, podemos decidir que un servicio o medicamento que usted quiere no está cubierto para su condición o Medicaid ya no lo cubre.

¿Cómo presento una apelación?

Para presentar una apelación, usted o su representante deben enviar una solicitud de apelación por escrito a DMAS en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la carta que enviamos para informarle sobre nuestra decisión. Puede escribir una carta o completar un formulario de solicitud de apelación. Los formularios están disponibles en Internet en: www.dmas.virginia.gov. O puede llamar al 1-804-371-8488.

Debe enviar una copia de la carta que se le envió a DMAS. Debe firmar la solicitud de apelación y enviarla a:

Appeals Division
Department of Medical Assistance Services
600 E. Broad Street
Richmond, VA 23219

Las solicitudes de apelación también se pueden enviar por fax a: 1-804-612-0036

Si quiere que su apelación sea una apelación rápida, debe escribir eso en su solicitud de apelación y pedir a su médico que le envíe una carta para informar a DMAS por qué necesita una apelación rápida. Después de la fecha en que se recibe la carta del médico, DMAS le dará una respuesta en tres días hábiles o menos si califica para una apelación rápida.

Si su apelación no es una apelación rápida, DMAS le dará una respuesta en un plazo de 90 días calendario a partir de la presentación de su apelación.

¿Alguien más puede presentar la apelación en mi nombre?

Sí. Un amigo, pariente, abogado, médico u otra persona puede presentar la apelación en su nombre, pero primero debe darle a la persona un permiso por escrito para que actúe por usted.

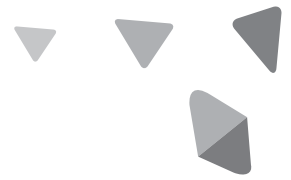
¿Qué sucede si no cumplo con la fecha límite para presentar mi apelación?

Si no cumple con la fecha límite y tiene una buena razón para esto, DMAS podría darle más tiempo para presentar su apelación. Los ejemplos de una buena razón incluyen, entre otros:

- usted tuvo una enfermedad grave o una muerte en la familia
- usted no recibió la carta acerca de la decisión que quiere apelar
- usted recibió información incorrecta acerca de la fecha límite para solicitar una apelación
- otra situación inusual

¿Mis beneficios continuarán durante mi apelación?

Sus beneficios puede continuar si solicita que DMAS continúe con ellos. Aplican ciertas reglas. Por ejemplo, si pierde su apelación es posible que tenga que pagar por los beneficios que recibió mientras la apelación estaba en progreso.



¿Cómo sabrá acerca de la decisión?

DMAS le enviará una carta explicando la decisión de apelación. Si no está de acuerdo con la decisión, puede apelar en el Tribunal del circuito. La decisión de apelación le dará información sobre cómo hacerlo. Comuníquese con el Departamento de servicios de asistencia médica de Virginia si tiene preguntas acerca de las apelaciones. Llame al 804-371-8488. Este también es el número de TDD.

Recuperación, capacidad de recuperación, bienestar y apoyo entre compañeros

Los valores de recuperación y la capacidad de recuperación nos guían al trabajar con los proveedores. Juntos, queremos prestar una atención de calidad a cada miembro.

Su bienestar y recuperación

Usted puede vivir bien y aún tener retos en su salud mental. Cuidarse uno mismo implica buenos hábitos de estilo de vida. Estos incluyen:

- comer los alimentos correctos
- hacer ejercicio de forma regular
- obtener un buen descanso por la noche
- tener una buena higiene

Los buenos hábitos de estilo de vida le ayudarán a vivir bien. Vivir con retos diarios en la vida incluye:

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

A continuación encontrará algunas preguntas y respuestas para ayudarle a entender los conceptos de:

- recuperación
- resiliencia
- bienestar
- apoyo entre compañeros

¿Qué es recuperación?

Recuperación significa mejorar. Su recuperación puede ser distinta a la de otra persona. Existen varios caminos hacia la recuperación. Cada persona tiene su propio camino. Algunas cosas aplican para todos:

- Los cambios positivos son posibles.
- La recuperación se basa en sus fortalezas, talentos y habilidades para luchar.
- Las habilidades para luchar mejoran durante la 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 es algo que desarrolla para usted mismo. Su proveedor, un compañero o familiar puede ayudarle a desarrollarlo. 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 tratado de manera injusta. (Consulte las páginas 15 y 16 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. Reciba ayuda de otras personas 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.

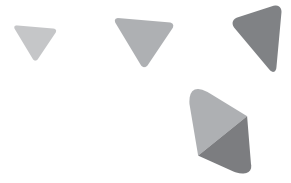
Tener esperanza es importante para la recuperación. Necesita creer que la vida mejorará. Y que usted tendrá un mejor futuro. La esperanza viene de usted. Su familia, amigos y proveedores también pueden darle un sentido de esperanza.

¿Qué es resiliencia?

Resiliencia es la habilidad de recuperarse y adaptarse. Incluso si se siente estresado. Desarrollar la resiliencia incluye aprender nuevas destrezas. Esto le ayudará a sentirse más seguro. Le da un sentido de esperanza. La resiliencia significa que usted puede crecer. Aprender nuevas maneras de enfrentar retos. Esto le ayuda a seguir en el futuro.

¿Cómo puedo ser más resiliente?

Las personas siguen diferentes caminos hacia la recuperación. Tienen muchas maneras para aprender a recuperarse. Esté consciente cuando tenga malos sentimientos sobre sí mismo o su



situación. Entonces, sabrá cómo detener que esos sentimientos le afecten. 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. Un sentido de vida y un propósito en la vida son importantes para todos. Encuentre formas de hacer cosas saludables y que disfrute. Esto puede significar trabajar u ofrecerse como voluntario. O aprender nuevas cosas. O hacer algo creativo. O puede significar ayudar a otros a mejorar. Algunas personas descubren les ayuda ayudar a otros.

¿Qué significa estar bien?

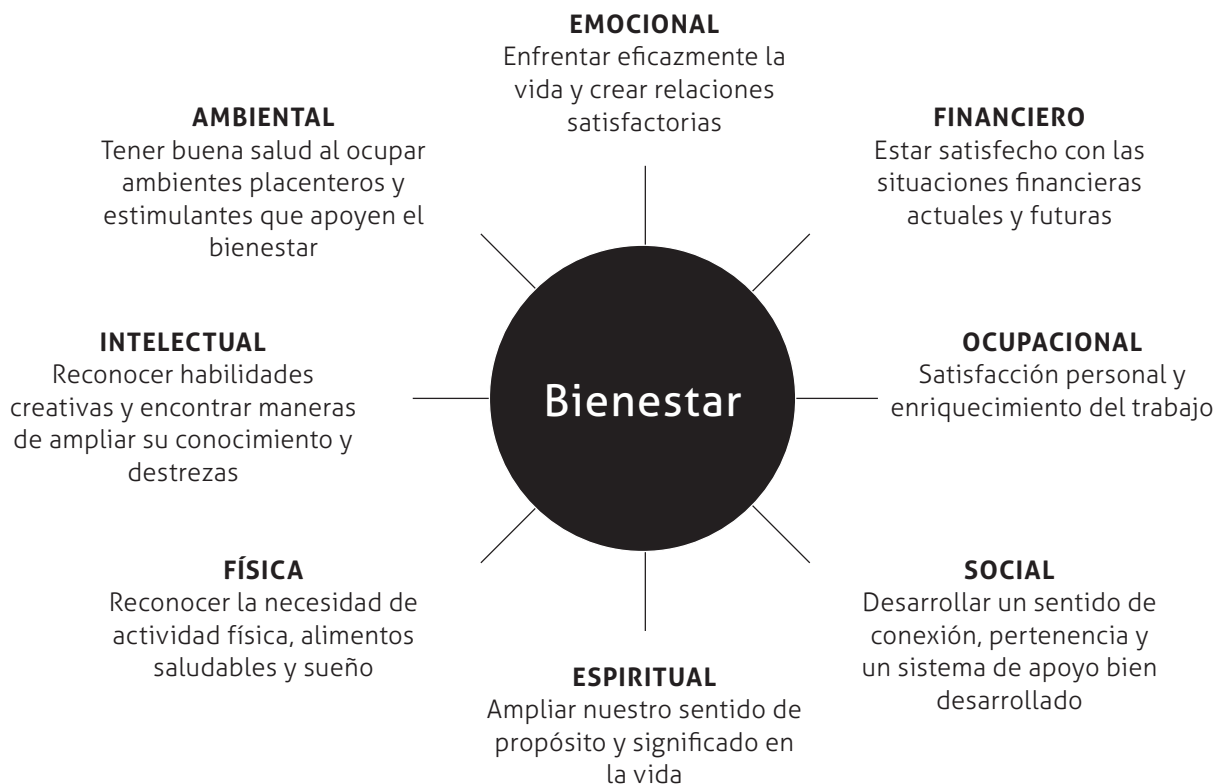
Nuestra salud incluye la salud física y mental. También incluye otras áreas de nuestras vidas, como por ejemplo:

- tener su propio dinero para hacer lo que le gusta
- poder hacer cosas creativas como pintar, tocar música y trabajar en el jardín
- tener relaciones sanas
- tener opciones

El bienestar también incluye ayudar a los demás. Ayudar a otras personas en el camino de la recuperación y bienestar le ayuda a usted. A esto se le llama el “principio de la persona que ayuda”. Mejoramos al apoyar 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.

Además, consulte Administración de Salud Mental y Abuso de Sustancias* (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA) y su iniciativa de bienestar: www.promoteacceptance.samhsa.gov/10by10/dimensions.aspx.

La iniciativa de bienestar de SAMHSA se centra en las siguientes áreas de bienestar:



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>.

¿Qué es apoyo entre compañeros?

El apoyo entre compañeros ocurre cuando las personas con experiencias como la suya le ayudan. Ellos comparten su experiencia de vivir con problemas de salud mental. El apoyo de compañeros viene de personas que quieren ayudarle a recuperarse y estar bien. Esto puede significar ayudarle a crear un círculo de apoyo con el cual puede contar. Obtener ayuda entre compañeros ayuda a las personas con problemas de salud mental y física. Les ayuda a tener vidas mejores y más saludables en 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 de familia. Los familiares que viven con personas que tiene problemas de salud mental, a veces 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 de salud mental.

¿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, puede reunirse con otros para aprender cómo crear opciones saludables de estilo de vida. Estas opciones se basarán en sus propios objetivos y esperanzas. Hay muchos grupos de autoayuda que ofrecen las organizaciones dirigidas por familiares o compañeros en Virginia. Muchas de estas organizaciones se enumeran en este manual bajo “Otros recursos útiles”.

Las organizaciones dirigidas por compañeros son más formales. Pueden tener una variedad de servicios y apoyos que se ofrecen en un entorno comunitario seguro y libre de drogas y alcohol. Esto incluye grupos de autoayuda. Son dirigidas por personas que viven con problemas de salud mental o abuso de sustancias. Estas personas 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

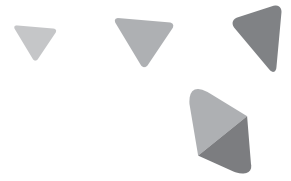
Algunas tienen una “línea directa”. Este es un número telefónico al que puede llamar para hablar con alguien que le brinde apoyo cuando se siente solo. También puede llamar si solo necesita hablar con alguien que sepa lo que significa vivir con problemas de salud mental.

Las 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. Estos grupos son similares a las organizaciones dirigidas por personas similares. Son dirigidos por familiares 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 compañeros especialistas. Tienen destrezas, información y maneras para ayudarlo.

Visite nuestro sitio web en:

www.MagellanofVirginia.com. Vaya a la pestaña “For Members” (Para miembros) y elija la opción “Recovery and Resiliency” (Recuperación y resiliencia) para aprender acerca del apoyo que está disponible para usted. Llámenos al 1-800-424-4046 para obtener ayuda adicional.



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

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

- pedir a su proveedor de salud mental que le dé más información
- usar la Internet para buscar la información que desea
- visitar el sitio web de Magellan en www.MagellanofVirginia.com
- llamarnos al 1-800-424-4046

Un abogado para ayudarle

Magellan cuenta con un Coordinador de atención de alcance. Esta persona habla con los clientes y los miembros de la familia acerca de sus situaciones. Esta persona ayudará a cualquiera que sea miembro del programa Medicaid de Magellan. Es posible que tenga inquietudes acerca de sus servicios. O que tenga una idea sobre cómo se pueden mejorar los servicios. Si es así, comuníquese con el Coordinador de atención de alcance de Magellan. Llame al 1-800-424-4046.

Fraude, uso indebido, abuso y pagos excesivos.

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

- El fraude es una forma de actuar falsa que es utilizada para obtener algo de valor.
- El uso indebido es el mal uso de los servicios.
- El abuso hace referencia al uso excesivo o innecesario de los servicios.
- El pago en exceso se refiere a cualquier monto que el programa Medicaid no haya aprobado pagar. Los pagos en exceso podrían ser el resultado de:
 - informe equivocado o incorrecto sobre los costos
 - reclamos o facturación incorrecta de los proveedores
 - prácticas inaceptables
 - fraude
 - abuso
 - un error

Magellan siempre realiza sus negocios de manera legal. Queremos evitar, detectar y reportar el fraude, uso indebido, abuso o excesos de pago. DMAS también quieren evitar que esto siga sucediendo. 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. También puede incluir proveedores o vendedores. DMAS también:

- recupera los sobrepagos
- da advertencias
- envía posibles casos de fraude para que sean investigados

Algunos ejemplos de fraude, uso indebido y abuso son, entre otros:

- prestar servicios médicos innecesarios
- facturar servicios que no fueron proporcionados
- facturar servicios no cubiertos por Medicaid
- facturar doble por el mismo servicio
- usar un código de facturación incorrecto

- (número) para obtener pagos extras
- usar la identidad (nombre) de otra persona para obtener servicios de Medicaid
- falsificar documentos al cambiar:
 - la fecha de un servicio para hacer un reclamo
 - recetas médicas
 - expedientes 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. Y el pago del porte del sobre ya se habrá hecho. Magellan investigará en caso usted nos informe que no recibió los servicios que le pagamos a su proveedor para que se los brindara. También lo reportaremos a DMAS.

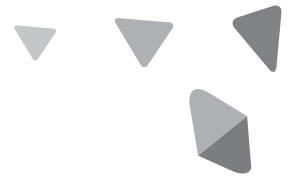
Informes de fraude, uso indebido, abuso y pagos en exceso de Medicaid

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

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

Puede reportar fraude, uso indebido, abuso y pagos excesivos. Contacte a la Unidad de Investigaciones Especiales de Magellan (Special Investigation Unit).

- Llame a la línea directa de la Unidad de Investigaciones Especiales de Magellan. El número es 1-800-755-0850.
- Envíe un correo electrónico a la Unidad Especial de Investigaciones de Magellan. La dirección de correo electrónico es SIU@MagellanHealth.com.



También puede reportar el 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. Las personas que llamen no tendrán que dar sus nombres. O puede enviar un correo electrónico.

Magellan atenderá todas las llamadas y correos electrónicos. Estos son confidenciales.

- Llame a la línea directa de Cumplimiento Corporativo: 1-800-915-2108.
- Envíe un correo electrónico a la Unidad de cumplimiento. La dirección de correo electrónico es: Compliance@magellanhealth.com.

Informe sobre el fraude, uso indebido, abuso y pagos en exceso al estado

Puede reportar los casos sospechosos directamente al Estado de Virginia. Para reportar posible fraude, uso indebido, abuso y pagos excesivos, comuníquese a:

Department of Medical Assistance Services
Recipient Audit Unit
600 East Broad Street
Suite 1300
Richmond, VA 23219

Teléfono: 1-866-486-1971 o 804-786-1066

Correo electrónico:

RecipientFraud@DMAS.virginia.gov

Sitio web: www.dmasva.dmas.virginia.gov

Para reportar fraude, comuníquese con la Oficina del Inspector General:

Office of Inspector General

Department of Health & Human Services

Attn: Hotline

P.O. Box 23489

Washington, DC 20026

Teléfono: Llame al 1-800-HHS-TIPS / TTY:

1-800-377-4950.

Sitio web:

www.oig.hhs.gov/fraud/reportfraud/index.asp.

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

Hay disponible más información sobre fraude, uso indebido, abuso y exceso en los pagos disponible en nuestro sitio web. Vaya a www.MagellanofVirginia.com.

También puede obtener más información del sitio web de la Oficina del Fiscal General:

www.oag.state.va.us/

Otros recursos útiles

Muchos grupos en Virginia 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.

Puede ver nuestro sitio web para obtener información sobre otros tipos de ayuda.
Vaya a: www.MagellanofVirginia.com.

Los siguientes recursos también están disponibles:

2-1-1 Virginia

Usuarios con impedimentos auditivos: marcar el 711 para el servicio de transmisión de mensajes de Virginia. Luego marque 211.

Los usuarios de videoteléfono, deben marcar: 1-800-230-6977
www.211virginia.org

Esta es una página de autoservicio. Los clientes y familiares pueden encontrar recursos de la comunidad allí. La página incluye apoyo de salud mental y social.

Disability Law Center of Virginia (DLCV)

1910 Byrd Avenue, Suite 5
Richmond, VA 23230
Teléfono: 804-225-2042 (Voz/TTY)
Número gratuito: 800-552-3962 (Voz/TTY)
www.disabilitylawva.org

Este grupo ayuda a las personas a superar problemas relacionados con las discapacidades. Estas son cosas como abuso, negligencia y discriminación. El grupo también ayuda a las personas a obtener servicios y tratamiento. Las personas también pueden obtener ayuda legal.

FACES of Virginia Families (Foster, Adoptive and Kinship Care Association)

P.O. Box 85
Ashland, VA 23005
Teléfono: 804-496-6029
Número gratuito: 877-VA FACES (823-2237)
www.facesofvirginia.org

Este grupo proporciona una voz para los niños, jóvenes y familias involucrados en crianza temporal, casos de adopción y de parentesco. El objetivo es asegurarse de que todos los niños y jóvenes sean tratados con dignidad, respeto e igualdad.

Mental Health Association of Virginia

3212 Cutshaw Avenue Suite 315
Richmond VA, 23230
Teléfono: 804-257-5591
Número gratuito: 1-866-400-6428
www.mhav.org

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

NAMI Virginia

P.O. Box 8260
Richmond, VA 23226
Teléfono: 804-285-8264
Línea de ayuda: 888-486-8264
www.namivirginia.org

NAMI es la Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (National Alliance on Mental Illness, NAMI) Este grupo incluye consumidores y familiares. Ellos trabajan para aumentar la educación pública. Ayudan a las personas a entender la enfermedad mental.

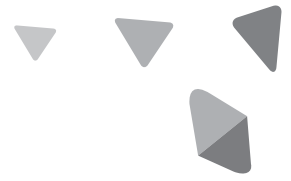
Substance Abuse and Addiction Recovery Alliance of Virginia (SAARA)

306 Turner Road, Suite L
Richmond, VA 23225
Teléfono: 804-762-4445
www.saara.org

Este grupo proporciona recursos y servicios sociales, educativos, legales, de investigación y atención médica.

Virginia Department for the Deaf and Hard of Hearing—VDDHH (Servicios de intérprete)

1602 Rolling Hills Drive, Suite 203
Henrico, VA 23229-5012
Teléfono: 804-662-9502 (V/TTY) 1-800-552-7917 (V/TTY)
Videoteléfono: 804-325-1290 (uso exclusivo para personas sordas)
www.vddhh.org/



Este grupo trabaja para enlazar a las personas sordas o con dificultades auditivas con las personas que escuchan.

Virginia Department of Behavioral Health and Developmental Services

P.O. Box 1797
Richmond, VA 23218-1797
Teléfono: 804-786-3921
TDD de voz: 804-371-8977
www.dbhsd.virginia.gov

Esta es una agencia del gobierno estatal. Atiende a niños y adultos con enfermedades mentales o trastorno por abuso de sustancias. También ayuda a quienes tienen algunas discapacidades. Supervisa centros operados en 16 estados. También supervisa 40 juntas de servicios comunitarios (Community Services Boards, CSB) operadas localmente. La CSB proporciona servicios a las personas con necesidades de salud conductual y del desarrollo.

Virginia Department of Medical Assistance Services (DMAS)

Attn: Oficina del director
600 East Broad Street
Richmond, VA 23219
Teléfono: 804-786-7933
TDD de voz: 800-343-0634
www.dmas.virginia.gov

DMAS es la agencia que dirige el programa Medicaid en Virginia. La agencia proporciona un sistema de servicios de atención médica de calidad a los residentes y a sus familias.

Virginia Medicaid Managed Care (solo para los miembros de MCO)

Línea de Ayuda: 1-800-643-2273
(TDD: 1-800-817-6608)
www.virginiamanagedcare.com

Este es un programa estatal. El programa ayuda a las personas que tienen Medicaid a obtener los servicios de atención médica que necesitan.

Virginia Navigator

Número gratuito: 866-393-0957
Teléfono: 804-525-7728
Correo electrónico: info@virginiannavigator.org
www.virginiannavigator.org

Este grupo proporciona acceso a los programas y servicios disponibles en su comunidad. La información está disponible para los adultos mayores, encargados del cuidado y sus hijos. También está disponible para adultos con discapacidades y sus familias.

Virginia Organization of Consumers Asserting Leadership (VOCAL) and VOCAL Network

P.O. Box 1248
Charlottesville, VA 22902
Teléfono: 434-243-7878
www.vocalvirginia.org

O

1904 Byrd Avenue, Suite 111
Richmond, VA 23230
Teléfono: 804-343-1777

Este grupo enlaza a los consumidores de salud mental entre ellos. También ayuda a las personas a obtener información y recursos para la recuperación.

Voices for Virginia's Children

701 East Franklin Street
Suite 807
Richmond, VA 23219
Teléfono: 804-649-0184
www.vakids.org

Este grupo realiza investigación, desarrolla políticas y dirige campañas para ayudar a los niños.

Definiciones

Aquí incluimos los significados de algunas palabras que se encuentran en este Manual para miembros.

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

Abuso de sustancias: un problema de drogas o alcohol.

Apelación: el proceso para obtener una respuesta final de Magellan o del estado. Esto es después de que usted no está de acuerdo con una acción de Magellan.

Atención coordinada del estado: (Commonwealth Coordinated Care, CCC): un plan combinado de Medicare y Medicaid diseñado para ser el único plan responsable de administrar los apoyos y servicios de largo plazo primarios, de prevención, agudos y de la conducta.

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 por abuso de sustancias.

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

Crisis de salud mental: experiencia repentina de un comportamiento traumático, emocional, de uso de sustancias o evento psiquiátrico que causa la necesidad inmediata de servicios de salud mental.

Crisis: una situación difícil o peligrosa que necesita atención urgente.

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

FAMIS: un programa a través del Departamento de Servicios de asistencia médica que ofrece seguro de salud integral para los niños. Es financiado por el gobierno estatal y federal. Representa el acceso familiar a la seguridad del seguro médico.

Fraude: el crimen de usar métodos deshonestos para tomar algo valioso de otra persona.

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

Junta de servicios comunitarios (Community Services Board, CSB): el punto de ingreso al sistema financiado públicamente para salud mental, discapacidad intelectual y abuso de sustancias. CSB proporciona servicios de evaluación antes de la admisión 24 horas al día, los 7 días de la semana.

Medicaid: un programa que opera a través del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Virginia. Proporciona servicios de tratamiento médico/quirúrgico y salud mental/abuso de sustancias. Si usted es elegible para Medicaid, usted podría inscribirse en el programa de servicios de salud conductual de Virginia (Virginia's Behavioral Health Managed Services Program).

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

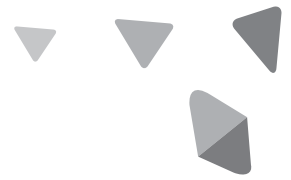
Médico de atención primaria (PCP): su médico.

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

Organización de atención administrada (MCO): una compañía que administra los beneficios médicos o quirúrgicos (salud física). También se conoce como el plan de salud.

Plan de salud: una compañía que administra los beneficios médicos o quirúrgicos (salud física). También se puede conocer como una Organización de atención administrada (MCO).

Poder legal/Agente: 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 evaluación clínica independiente de Virginia (VICAP): una revisión clínica independiente requerida para todos los miembros menores de 21 años que desean obtener servicios de salud mental. El Departamento de servicios de atención médica (DMAS) de Virginia requiere que un profesional de salud aprobado por DMAS complete esta revisión. DMAS ha elegido a las Juntas de servicios comunitarios (CSB) locales como los proveedores que deben completar estas evaluaciones. Necesitará una VICAP para:

- servicios intensivos en el hogar
- servicios de tratamiento terapéutico de día
- servicios para el desarrollo de habilidades para la vida independiente
- servicios intensivos en el hogar
- tratamiento terapéutico de día
- servicios de apoyo para salud mental

Proveedor de salud mental: un profesional que proporciona uno o más de la variedad de servicios de salud mental. Dicha persona puede ser un psiquiatra, psicólogo, terapeuta, trabajador social, asesor profesional autorizado u otro profesional.

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

Receta médica: un medicamento que su médico le recomienda tomar. También se refiere al papel que el médico usa para redactar el medicamento que debe usarse. Indica cuánto se debe usar y con qué frecuencia.

Referencia médica: 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 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 acerca de las reglas o beneficios.

SMI: enfermedad mental grave

Tratamiento: medicamento o terapia y otros servicios que administran los profesionales para tratar o curar una enfermedad.

