

# Destacados del Manual para Miembros de Magellan of Virginia

## ¿Qué es Magellan of Virginia?

En Virginia, Magellan trabaja con el Departamento de Servicios de Asistencia Médica (DMAS, por sus siglas en inglés). Juntos, manejamos los servicios de salud conductual para los miembros de los programas 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. Tanto para los miembros de Virginia Medicaid y de FAMIS, Magellan administra sus beneficios de salud conductual y no proporciona atención directa. Nosotros ayudamos a organizar su atención. Esto hace que sea más fácil para que usted obtenga ayuda para su salud mental y problemas de alcohol o drogas. Podemos ayudarle a obtener los servicios que sean adecuados para usted.

**Llame al 1-800-424-4046 para obtener más información o visite nuestro sitio web en [www.MagellanofVirginia.com](http://www.MagellanofVirginia.com).**

Puede encontrar el Manual para Miembros de Virginia y los destacados en [www.MagellanofVirginia.com](http://www.MagellanofVirginia.com) o solicitar una copia impresa llamando al: 1-800-424-4046.

## ¿Necesita ayuda de inmediato?

- Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias si está en una situación en la que pueda estar en riesgo su vida. ¡Obtenga ayuda de inmediato!
- Llame a su proveedor de servicios. Haga esto si tiene un problema de salud mental o de uso de sustancias que no sea una emergencia, pero para el que aún necesite ayuda inmediatamente.
- Llame a Magellan al 1-800-424-4046. Las personas están allí para ayudarle las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Estos destacados proporcionan información útil. No sugiere una necesidad para ningún tipo de servicios de salud. Estos destacados son para personas que se inscribieron en Medicaid.

## Sus beneficios y acceso a la atención

Obtenga más información sobre sus beneficios y servicios. Visite la página “Para miembros” en el sitio web de Magellan of Virginia.

Su manual para miembro también está disponible en el sitio web de Magellan of Virginia:

1. Vaya a [MagellanofVirginia.com](http://MagellanofVirginia.com)
2. Haga clic sobre “[Para miembros](#)”
3. Haga clic sobre “[Manual para miembros y recursos adicionales](#)”
4. Haga clic sobre “[Manual para miembros](#)”

O bien, llámenos para solicitar una copia.

# Derechos y responsabilidades

## Derechos del miembro

Como miembro, usted tiene derecho a:

- A. Ser tratado con cuidado, respeto, dignidad y privacidad.
  - A hacer uso de sus derechos. Esto no afectará la forma en que Magellan y sus proveedores lo traten.
  - Recibir atención con facilidad y cuando usted la necesite.
- B. Ser tratado justamente, sin importar su:
  - Raza.
  - Religión
  - género.
  - origen étnico.
  - orientación sexual.
  - Discapacidad.
  - fuente de pago.
- C. Que su tratamiento y otra información se mantengan en privacidad. La única vez que compartimos sus registros de tratamiento es cuando la ley lo requiera. (Consulte la sección “Casos en los que la información no puede mantenerse de forma confidencial” a continuación).
- D. Recibir atención con facilidad y cuando usted la necesite.
- E. Aprender acerca del tratamiento de manera que:
  - Respete su cultura.
  - Usted pueda comprender.
  - se adapte a sus necesidades.
- F. Participar en la elaboración de su plan de atención. Su firma demostrará que está de acuerdo con el plan y que está eligiendo participar.
- G. Recibir información en un idioma que pueda comprender. Y solicitar traducciones de manera gratuita.
- H. Obtener información de otras maneras si la solicita.
- I. Obtenga información sobre Magellan y sus:
  - Proveedores.
  - Programas.
  - Servicios.
  - Papel en el proceso del tratamiento.
- J. Obtener información sobre las reglas clínicas que se siguen en su atención médica.
- 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 basa en una ley federal.
- M. A dar sus opiniones sobre la póliza de Derechos y Responsabilidades.
- N. Solicitar determinado tipo de proveedor.
- O. A que su proveedor tome decisiones de su atención médica 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:
  - Obtener una segunda opinión médica.
  - A 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. Firme un formulario afirmando que está enterado de que su información médica podría ser compartida de forma pública durante el proceso de una audiencia justa. 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 registros médicos. Puede solicitar que los cambien o corrijan.
- V. A hacer uso de sus derechos. Esto no afectará la forma en que Magellan y sus proveedores lo traten.
- W. Obtener información por escrito sobre las instrucciones anticipadas y sus derechos conforme a la ley estatal. (Una instrucción anticipada 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 sobre cómo y dónde tener acceso a los beneficios del estado que no están cubiertos bajo este plan. Esto podría incluir la participación en los costos. También podría incluir el 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.
- C. 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.
- 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. Informar 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 usted crea 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).
  - 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.

## Responsabilidades del miembro

Como miembro, usted tiene la responsabilidad de:

- A. Recibir el tratamiento que necesita de un proveedor.
- B. Tratar con respeto a todas las personas que le brindan atención

- 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](mailto:SIU@magellanhealth.com).
  - Línea Directa de Cumplimiento Corporativo: 800-915-2108.
  - Correo electrónico de Cumplimiento Corporativo: [Compliance@magellanhealth.com](mailto:Compliance@magellanhealth.com).
- También puede denunciar fraude, uso indebido y abuso al gobierno estatal o federal.

En el Manual para Miembros de Magellan puede encontrar una lista completa de los derechos y las responsabilidades de los miembros en [www.MagellanofVirginia.com](http://www.MagellanofVirginia.com) o puede solicitar una copia impresa llamando al 1-800-424-4046.

## Recuperación y resiliencia: Principios fundamentales del tratamiento de Magellan

En Magellan, la recuperación, resiliencia y bienestar forman parte de nuestra cultura y valores. Creemos que deben estar incluidos en todos los niveles de los sistemas de prestación de servicios de salud mental y abuso de sustancias. Estos principios apoyan a los miembros a cumplir sus metas para una mejor salud en las comunidades de su elección.

Los valores de recuperación y resiliencia nos guían al trabajar con proveedores. Juntos, queremos prestar una atención de calidad a cada miembro. Para conocer más, puede visitar la página “[Recuperación y resiliencia](#)” en nuestro sitio web.

## Consejos útiles

### **Magellan ayuda a los miembros y a sus familias a obtener atención de calidad.**

Nosotros medimos la calidad de nuestros servicios. Estamos orgullosos de la atención que los afiliados reciben hoy en día. Siempre estamos buscando maneras de mejorar.

### **Obtenga una lista e información acerca de los proveedores de Magellan of Virginia.**

Llámenos al 1-800-424-4046.

También puede visitar nuestro sitio web. La dirección es [www.MagellanofVirginia.com](http://www.MagellanofVirginia.com).

Usted podría necesitar servicios especiales. A veces, estos podrían no estar disponibles por medio de un proveedor del plan. Llámenos para obtener ayuda. Nosotros podemos encontrar un proveedor para usted.

### **Instrucción anticipada**

Una instrucción avanzada psiquiátrica es un formulario legal. Le indica a un proveedor qué hacer respecto a la atención de la salud mental de una persona. Este formulario se llena antes de que una persona esté demasiado enferma para hacerlo. Haremos nuestro mejor esfuerzo para indicarle si la ley cambia este formulario. Lo haremos 90 días antes de que los cambios entren en vigencia.

### **Recursos e información para Instrucciones Anticipadas de Salud Mental**

- [Mental Health America of Virginia](#)
- [Virginia Advance Directives](#)

### **Programas de salud y bienestar**

Siempre buscamos maneras de ayudarlo a mantenerse sano. Para conocer más, puede visitar “[La biblioteca de salud y bienestar](#)” en nuestro sitio web.

## Proceso de reclamaciones y quejas de Medicaid

Usted podría no estar satisfecho con el servicio que está obteniendo. 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 es como lo llamamos cuando usted presenta una queja o expresa su inquietud.

Las razones para las quejas y reclamos incluyen que usted:

- no está satisfecho 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 escribiéndonos.**

### **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, llame al servicio de retransmisión TTY al 711

### **Queja por escrito:**

Escriba a:

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

## Después de presentar una queja o un reclamo:

Se le enviará una carta. La carta explicará que Magellan recibió su inquietud. Después de que el reclamo haya sido resuelto, usted recibirá una segunda carta. La segunda carta explica los pasos que Magellan tomó para abordar su inquietud.

Si no está satisfecho con este proceso, tiene derecho a solicitar una segunda revisión. Su solicitud debe enviarse en el plazo de 30 días hábiles a partir de la recepción de la segunda carta de Magellan. Envíe su solicitud escrita de una segunda revisión a la dirección que figura a continuación.

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

## Proceso de reconsideración de Medicaid

Una reconsideración es una solicitud informal. Así le llamamos a esto cuando usted solicita a Magellan una “segunda revisión” de una decisión hecha sobre sus servicios de salud conductual. Usted tiene derecho a solicitarle a Magellan una reconsideración. También puede hacer que un representante nombrado presente una reconsideración en su nombre, como un proveedor, o un familiar. Pero usted (que presenta como miembro cubierto) puede obviar este paso y hacer una apelación directamente al Departamento de Servicios de Asistencia Médica. Esta situación se describe a continuación.

Si elige solicitar una reconsideración, esto no afectará su derecho a apelar. Debe solicitar una reconsideración por escrito. Debe ser 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

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

### Proceso de apelación de Medicaid.

Una apelación es una solicitud para que un oficial de audiencia de DMAS revise nuestra decisión si usted cree que hemos cometido un error con el cual usted no está de acuerdo. Por ejemplo, podríamos decidir que un servicio o medicamento que usted quiere no está cubierto para su condición o Medicaid ya no lo cubre.

### Cómo presentar una apelación

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

Debe enviar a DMAS una copia de la carta que le enviamos a usted. 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 al 1-804-452-5454

Si quiere que su apelación sea una apelación rápida, debe escribir eso en su solicitud de apelación y solicitarle a su médico que envíe una carta para informar a DMAS por qué usted necesita una apelación rápida. Después de la fecha en que se reciba 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 90 días calendario a partir de la fecha en que presentó su apelación.

Un amigo, familiar, abogado, médico u otra persona puede presentar la apelación por usted, pero primero usted debe dar permiso escrito a esa persona para que actúe en su nombre.

### Fecha límite para presentar una apelación

Si se le pasó la fecha límite y tiene un buen motivo para justificarlo, DMAS puede darle más tiempo para presentar su apelación. Los ejemplos de motivos válidos incluyen, pero no se limitan a:

- Usted tuvo una enfermedad grave o una muerte en la familia.
- No llegó la carta sobre la decisión que desea apelar.
- Usted recibió la información errónea acerca de la fecha límite para solicitar una apelación.
- Otra situación inusual.

Sus beneficios pueden continuar si lo solicita así a DMAS. Aplican ciertas reglas. Por ejemplo, si pierde su apelación puede tener que pagar los beneficios que recibió mientras la apelación estaba en progreso.

DMAS le enviará una carta explicando la decisión de la apelación. Si no está de acuerdo con la decisión, puede apelar a su Tribunal de Circuito. La decisión de la apelación le dará información sobre cómo hacerlo. Comuníquese con el Departamento de Servicios de Asistencia Médica de Virginia si tiene preguntas sobre las apelaciones. Llame al 804-371-8488. Este también es el número TDD.

# Valoramos su privacidad

## ¿Es privada mi información de salud conductual?

Existen leyes sobre quiénes pueden acceder a la información de salud de un miembro. Magellan cumple con estas leyes. Cuando hablemos con usted, compartamos papeles con usted, o le enviemos correos electrónicos, protegeremos su información.

- Quizás desee compartir la información con su equipo de apoyo. Su equipo de apoyo puede incluir a sus proveedores, familia o escuela. También podría incluir otros que usted elija incluir en su cuidado.
- A veces, diferentes tratamientos pueden interferir entre sí. Por ejemplo, algunos medicamentos pueden causar reacciones adversas si los toma al mismo tiempo. Para evitar esto, puede compartir información con todos sus proveedores. También puede animarlos a que se coordinen entre sí.
- Usted o su tutor legal puede firmar formularios que autorizan el intercambio de información. Esto permitirá que Magellan, proveedores, escuelas o individuos se comuniquen. Estos formularios pueden llamarse formularios de Divulgación de Información (ROI, por sus siglas en inglés). También se llaman formularios de Autorización para Usar y Divulgar (AUD, por sus siglas en inglés). Estos formularios indican cómo desea que se comparta su información:
  - ¿Con quién deseo poder intercambiar información sobre mi persona?
  - ¿Qué tipo de información deseo que pueda compartir?
  - ¿Durante cuánto tiempo quiero que esta autorización esté en vigencia?
- Si tiene alguna pregunta sobre el formulario AUD, llame a Magellan:
  - Número sin costo: 1-800-424-4046
  - TDD: 1-800-424-4048
  - TTY: 711

Magellan debe ser capaz de coordinar su cuidado o administrar su plan de beneficios. A menos que la información contenga información sobre abuso de sustancias, Magellan no necesita permiso para compartir información para estas situaciones. Para coordinar la atención o administrar el plan, Magellan puede compartir información con:

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

Su acceso a su información:

- Usted puede consultar la información de salud conductual en su registro médico.
- Puede solicitar que se cambie su registro médico.
- Puede obtener una copia gratis de su registro.
- Para obtener una copia de su registro médico, puede comunicarse con su proveedor. También puede comunicarse con Magellan:
  - Número sin costo: 1-800-424-4046
  - TDD: 1-800-424-4048
  - TTY: 711

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

Si la salud o seguridad está en riesgo, es posible que Magellan tenga que compartir la información de los miembros. Para respetar la ley y ayudar a mantener a los miembros y a otros seguros, Magellan puede:

- Llamar a la policía si un miembro comete un crimen o reporta planes para cometer un crimen.
- Llamar a la policía si un miembro informa de planes para herir a otra persona. Debemos hacerle saber a la otra persona con el fin de que se proteja.

- Informar casos de posible abuso infantil a los funcionarios locales.
- Hablar con proveedores de servicios u otras personas de apoyo si un miembro puede hacerse daño a sí mismo. Solo compartimos la información necesaria para ayudar a mantener seguro al miembro.
- Responder a una solicitud de registros solicitados por un tribunal.

## La calidad importa en Magellan

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

Por favor visite [www.MagellanofVirginia.com](http://www.MagellanofVirginia.com) para obtener información acerca de nuestros programas de prevención y de calidad.

1. Vaya a [www.MagellanofVirginia.com](http://www.MagellanofVirginia.com)
2. Haga clic sobre “[Acerca de nosotros](#)”
3. Haga clic sobre “[Logros y Oportunidades de Mejoramiento de la Calidad \(QI, por sus siglas en inglés\)](#)”

## Hablar con alguien si sospecha de abuso y fraude. (Si alguien no está siendo honesto).

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

- Línea directa de Cumplimiento: 1-800-915-2108.
- Correo electrónico de cumplimiento: [Compliance@MagellanHealth.com](mailto:Compliance@MagellanHealth.com)