

Magellan of Virginia

Manual para miembros

Magellan de Virginia maneja beneficios de atención médica conductual para el Departamento de Servicios Médicos (DMAS) del Estado de Virginia.



Comuníquese con nosotros:

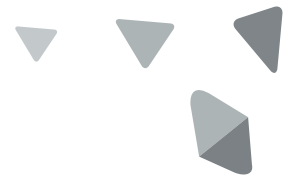
1-800-424-4046

MagellanofVirginia.com

Magellan
HEALTHCARESM

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

You can find the handbook in English at www.MagellanofVirginia.com under 'For Members' and then click on 'Handbook'. Also, if you want a copy of the handbook in English or another language of your preference, please call us at 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

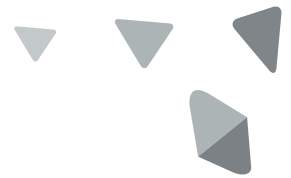


Table of Contents

Bienvenido a Magellan	4	¿Qué servicios NO están cubiertos por Medicaid?	16
¿Cómo ayuda Magellan a sus miembros?	4	Derechos del miembro, consentimiento para tratamiento y responsabilidades	17
¿Cómo puedo recibir ayuda a través de Magellan?	4	¿Qué es el consentimiento para recibir tratamiento?	19
Emergencias	5	Instrucciones anticipadas	19
¿Qué hago en caso de una emergencia?	5	Privacidad	21
¿Qué es una emergencia médica?	5	¿Es privada mi información de salud conductual?	21
¿Qué es una emergencia de salud conductual?	5	Casos en los que la información no puede mantenerse de forma confidencial	21
¿Qué sucede si tengo una emergencia cuando estoy lejos de casa?	5	Reclamos y apelaciones	22
Acerca de los proveedores	6	¿Qué sucede si tengo una queja sobre mi atención?	22
¿Cómo elijo un proveedor de salud conductual?	6	¿Qué pasa luego de presentar una queja o reclamo?	22
¿Cómo obtengo los servicios?	6	¿Qué es una “reconsideración”?	23
¿Puedo cambiar de proveedor de salud conductual?	6	¿Qué es una apelación?	23
¿Qué sucede si necesito un medio de transporte para ir a la consulta de mi proveedor de salud conductual?	6	¿Cómo conoceré la decisión?	24
Cómo prepararse para su consulta	7	Recuperación, resiliencia, bienestar y apoyo entre compañeros	25
Consultas perdidas	7	Su bienestar y recuperación	25
¿Qué sucede si me mudo?	7	¿Qué es la recuperación?	25
Cómo obtener más información	7	¿Qué es la resiliencia?	25
Acerca de sus servicios	8	¿Cómo puedo ser más resiliente?	26
¿Qué sucede si aún no estoy seguro de cómo obtener los servicios?	8	¿Qué significa estar bien?	26
¿Tengo que pagar por los servicios de salud conductual lo tengo?	8	¿Qué es el apoyo entre pares?	27
¿Qué sucede si deseo obtener una segunda opinión?	8	¿Cómo puedo recibir apoyo de pares?	27
¿Qué sucede si ya estoy recibiendo tratamiento?	8	¿Cómo puedo conocer más acerca de la recuperación, resiliencia, bienestar y apoyo entre compañeros?	28
Servicios disponibles	9	Un abogado para ayudarle	28
¿Qué tipos de servicios de salud conductual existen?	9	Fraude, uso indebido, abuso y pagos excesivos	29
Servicios de crisis	9	¿Qué es el fraude, la malversación y los pagos excesivos?	29
Servicios de salud conductual, servicios tradicionales	9	Lo que puede hacer	29
Servicios tradicionales	11	Información adicional sobre fraude, uso indebido, abuso o exceso en los pagos	30
Servicios no tradicionales	12	Otros recursos útiles	31
Servicios médicos	15	Definiciones	34
Medicamentos recetados	15		

Bienvenido a Magellan

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. Magellan maneja sus beneficios. No proporcionamos 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. Muchos miembros de Medicaid y FAMIS obtiene algunos servicios de salud conductual mediante una organización de atención administrada (MCO).

¿Cómo ayuda Magellan a sus miembros?

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

- niños y adolescentes
- adultos
- familias

Nosotros le ayudaremos a:

- Conocer y obtener los servicios que necesita.
- Buscar a proveedores.
- Obtener respuestas a sus preguntas.
- Obtener una remisión para recibir atención.

Si tiene problemas, podemos ayudarle a:

- Resolución de problemas.
- Presentar una queja.
- Pedir que se revise una decisión tomada sobre su reclamo o problema.

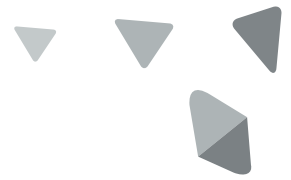
¿Cómo puedo recibir ayuda a través de Magellan?

- Revise la información contenida en este manual.
 - Este manual también está disponible en inglés o en otros idiomas si lo necesita.
 - El personal de Magellan está disponibles para leerle el manual a todos los miembros.
- Llame a nuestro número gratuito (sin costo) en cualquier momento durante las 24 horas del día, los siete días de la semana. El personal de servicios al miembro le ayudará a conocer más sobre los servicios. Contamos con intérpretes para que trabajen con usted y están disponibles para leerle la información.
Servicios para Miembros de Magellan:
1-800-424-4046

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

TDD: problemas de audición:
1-800-424-4048

Servicio de retransmisión TTY: 711
- Visite nuestro sitio web: www.MagellanofVirginia.com.
 - Haga clic en la pestaña “Para miembros” para información para casos de crisis, acceso a la atención y otros recursos.
 - Utilice la herramienta de búsqueda de proveedores.
 - Consultar los derechos y responsabilidades de los miembros.



Emergencias

¿Qué hago en caso de una emergencia?

- **¡Llame al 911 de inmediato!** No necesita llamar primero a Magellan. Acuda al hospital más cercano. Si llama al 911 lo podrán llevar al hospital. Puede acudir a cualquier hospital para recibir atención de emergencia. Incluso si está en otra ciudad o estado. Si está ayudando a otra persona, intente mantenerse en calma.
- Infórmele al hospital que usted es miembro de Magellan. Pídales que llamen a Magellan al 1-800-424-4046.
- Contacte a su proveedor.
- **Si no puede localizar a 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 llame a la línea TTY al 711. Le ayudaremos a obtener la atención adecuada.

¿Qué es una emergencia médica?

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

¿Qué es una emergencia de salud conductual?

Si usted o un ser querido piensa o siente temor de que usted podría lastimarse a sí mismo. O existe el temor de que usted pueda lastimar a alguien más.

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

Usted o un familiar pueden sufrir una emergencia de salud conductual mientras estén lejos de su hogar. Usted podría estar visitando a alguien fuera de Virginia. Sus síntomas pueden empeorar repentinamente mientras viaja. De ser así, acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano. Puede acudir a cualquier hospital para recibir atención de emergencia. Muéstreles su tarjeta de Medicaid. Infórmeles que está en el programa de Magellan. El hospital debe llamarnos tan pronto como sea posible. Deben llamar al 1-800-424-4046.

Sus beneficios de Virginia Medicaid están allí para ofrecerle servicios mientras esté en casa. En la mayoría de los casos, obtiene servicios de proveedores de atención médica que se encuentran en la red local. (Ejemplos de proveedores en 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 se cubren si está fuera del estado. Si no hay un proveedor de la red disponible para satisfacer sus necesidades, le ayudaremos a encontrar otro proveedor.

Usted puede planificar un viaje a un lugar dentro de los Estados Unidos. Si lo hace, consulte con sus médicos (psiquiatra y médico de atención física) antes de salir de casa. Asegúrese de surtir cualquier receta médica antes de viajar. Si tiene una emergencia de salud conductual mientras viaja dentro del país, esta se cubrirá.

Si tiene pensado viajar fuera del país, consulte con sus médicos (psiquiatras y médico de atención médica física). Consulte si es una buena idea viajar fuera del país. Sus beneficios no cubrirán los servicios fuera de los Estados Unidos.

Acerca de los proveedores

¿Cómo elijo un proveedor de salud conductual?

Los proveedores calificados en salud mental y consumo de sustancias forman parte de la red de Virginia. Los proveedores de la red son terapeutas individuales o agencias que ofrecen programas de tratamiento. Hay muchos proveedores en Virginia. Puede elegir a quién consultar. Visite nuestro sitio web si no está seguro sobre 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 puede comunicarse con nosotros. El número es 1-800-424-4046.

Deseamos que elija al proveedor de salud conductual que desee, cerca de donde vive. Esto incluye:

- obtener el nombre, dirección y número de teléfono 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 o la certificación de la junta de su proveedor.

¿Cómo obtengo los servicios?

Puede ir directamente a un proveedor para pedir la atención. Un proveedor le asesorará para determinar qué nivel de atención se adaptaría mejor a sus necesidades. El proveedor que usted escoja sabrá cómo obtener la aprobación de sus servicios a través de Magellan. En caso de emergencia, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias local.

¿Puedo cambiar de proveedor de salud conductual?

Usted tiene derecho a obtener tratamiento del proveedor que escoja. Quizás esté insatisfecho con su elección. Puede obtener uno nuevo en cualquier momento y por cualquier motivo.

Pero primero, asegúrese de informarle a su proveedor sobre sus inquietudes. Trate de resolverlas. Si aun así no está satisfecho, llámenos. Le ayudaremos a buscar otro proveedor.

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

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

Usted puede pedirle a un amigo o familiar que lo lleve. O, puede tomar el transporte público.

Si es necesario, puede obtener transporte para atención de salud mental y abuso de sustancias en casos que no son de emergencia, Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llámenos al 1-800-424-4046. Le daremos el nombre de la compañía que puede proporcionarle el servicio de transporte para su visita.

- Si está en una organización de atención administrada (MCO), Atención Coordinada del Estado (CCC) o tiene Medicaid: Llame al número de teléfono de transporte que aparece en la parte de atrás de su tarjeta de identificación.



Cómo prepararse para su consulta

Puede crear maneras de recordar la fecha y el horario de su consulta:

- Anote el horario y la fecha de la cita en su calendario.
- Pídale al consultorio que le haga una llamada de recordatorio.
- Pídale a un amigo o familiar que le ayude a recordar su cita.
- Usted puede llamar para reprogramar su cita si no puede asistir. La mayoría de las cancelaciones deben hacerse al menos 24 horas antes del horario de su cita.

Debe hacer un plan para llegar temprano. Lo mejor es llegar entre 15 y 20 minutos antes.

Consultas perdidas

Su proveedor desea ayudarlo para que reciba la atención que necesita. Es muy importante que reciba el tratamiento que necesita. Si no asistirá a una cita, llame a su proveedor tan pronto como pueda. Programe una cita para otro día.

¿Qué sucede si me mudo?

Si va a mudarse, infórmele a su proveedor y a Magellan de inmediato. Debe informar a la oficina local del Departamento de Servicios Sociales para que actualicen su dirección. Deseamos asegurarnos de que continuará obteniendo los servicios y medicamentos que necesita.

Es posible que tenga que cambiarse a un nuevo proveedor. Podemos compartir sus expedientes con el nuevo proveedor si nos da permiso. Es posible que tenga que firmar un formulario o dar su aprobación verbal. Magellan o su proveedor actual puede ayudarle a encontrar un nuevo proveedor.

Cómo obtener más información

Visite nuestro sitio web para obtener una lista completa de todos los proveedores de servicio. La dirección es www.MagellanofVirginia.com. Busque bajo la pestaña “Find a Provider” (Buscar un proveedor). O, 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 llame a la línea TTY al 711.

Acerca de sus servicios

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

Magellan desea que le 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. Esto es 1-800- 424-4048. O llame a la línea TTY al 711.

¿Tengo que pagar por los servicios de salud conductual lo tengo?

Los miembros mayores de 21 años pueden obtener ayuda para pagar el costo de los servicios que reciban. Esta es una pequeña cantidad. Se llama un “copago”.

¿Qué sucede si deseo obtener una segunda opinión?

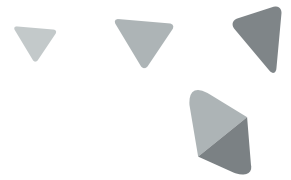
Se le remitirá con un proveedor de la red si pide una segunda opinión. Sus beneficios cubrirán la segunda opinión.

¿Qué sucede si ya estoy recibiendo tratamiento?

Si ya recibe servicios y está satisfecho, es probable 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 desea unirse a la red.

Es posible que no esté contento con su proveedor. Indíquele a su proveedor acerca de sus inquietudes. Trate de resolverlas. Si aun así no está satisfecho, llámenos. ¡Le ayudaremos a encontrar otro proveedor.



Servicios disponibles

¿Qué tipos de servicios de salud conductual existen?

Hay varios tipos de servicios disponibles para tratar las necesidades de salud conductual. Puede obtener estos servicios en varios lugares en Virginia. Cuando los niños y adolescentes reciben servicios, la familia debe participar. La lista siguiente describe los servicios que se cubren (que se pagan) a través de los programas Virginia Medicaid y FAMIS. Para que se cubran los servicios, los proveedores deben demostrarle a Magellan que los servicios de salud conductual son necesarios. Sin embargo, esta regla no aplica para servicios de crisis (ver más adelante).

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

Servicios de crisis

Los miembros y las familias pueden recibir servicios para pacientes ambulatorios (no en un hospital) cuando están una crisis. (Una crisis es como una emergencia). Eso ayuda a que las personas reciban 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 con Magellan si no sabe cómo obtener servicios durante una crisis. Nosotros le ayudaremos a buscar a un proveedor para casos 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 sobre lastimarse a usted mismo o a otros, entonces debe:

- Pedir ayuda de inmediato llamando al 911.
- Acudir a al hospital más cercano para recibir atención de emergencia.
- Llamar a una línea de ayuda para casos de crisis, como la Línea de Vida Nacional para la Prevención de Suicidios (National Suicide Prevention Lifeline) al 1-800-273-8255.

Servicios de salud conductual, servicios tradicionales.

Usted es elegible para estos servicios cuando tiene cobertura de los programas Virginia Medicaid y FAMIS. Puede obtener los servicios a través de Magellan. O bien, puede obtener los servicios a través de una organización de atención administrada (MCO), si está inscrito con una MCO o un plan de atención coordinada del Estado (CCC). Puede comenzar así:

- **Si usted cuenta con Medicaid:** Usted tendrá únicamente una tarjeta azul y blanco de Medicaid. De ser así, puede llamar a Magellan. El número es 1-800-424-4046. Lo ayudaremos a localizar los servicios. O bien, podemos responder preguntas sobre su beneficio de salud conductual. Vea la tarjeta de billetera de Virginia 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.*

- Si está inscrito en una MCO o CCC, tendrá una tarjeta azul y blanco Y una tarjeta que indica la MCO o CCC. Si es el caso, deberá llamar al número que aparece en el reverso de su tarjeta MCO. Así es cómo debe pedir los servicios de salud conductual en el hospital o el consultorio del proveedor.

Estos servicios pueden incluir:

- Asesoramiento para pacientes ambulatorios
- Atención para paciente hospitalizado (en un hospital.)
- Medicamentos para problemas de salud mental o abuso de sustancias

Organización de Atención Administrada (MCO)

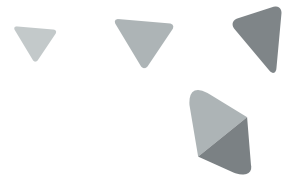
Las MCO que pueden aparecer en su tarjeta incluyen:

MCO	Número de llamada sin cost	Número de teléfono TTY/TDD
Anthem Health Keepers Plus	1-800-901-0020	1-800-855-2880
Aetna Better Health	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 Plus (Commonwealth Coordinated Care Plus, CCC+)

Los proveedores de CCC+ que podrían aparecer en su tarjeta incluyen:

CCC Plus	Número de llamada sin costo
Aetna Better Health of Virginia	1-855-652-8249
Anthem Health Keepers Plus	1-855-323-4687
Magellan Complete Care	1-800-424-4524
Optima Health	1-888-512-3171 o 804-786-1066
United Healthcare	1-866-622-7982
Virginia Premier Health Plan	1-877-719-7358



Servicios tradicionales

Servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados

Este programa de tratamiento se realiza en un entorno hospitalario. El personal ofrece terapia para ayudar a tratar sus síntomas. Los médicos trabajan con usted para averiguar qué medicamentos pueden ayudarlo. Debe asistir a sus citas de seguimiento después de salir del hospital. La primera cita de seguimiento debe antes de siete días de haber salido del hospital. O antes.

Servicios psiquiátricos para pacientes ambulatorios

Este servicio es para miembros que tienen problemas de salud mental. También para las personas que necesitan apoyo con cambios de vida. Este servicio es cuando usted y su terapeuta se reúnen regularmente. Una vez por semana es lo común. Esta “terapia hablada” puede ayudarlo a sentirse mejor y llevarlo a su recuperación.

Servicios de abuso de sustancias para pacientes ambulatorios

Este servicio es para miembros que tienen problemas de alcohol y drogas. Este servicio es cuando usted y su terapeuta se reúnen regularmente. Una vez por semana es lo común. Usted habla y trabaja con sus problemas de uso de alcohol y drogas (sustancias). Esto puede ayudarlo a sentirse mejor y llevarlo a la recuperación.

Administración de medicamentos.

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

El proveedor trabajará con usted para averiguar si necesita tomar medicamentos. Podría darle medicamentos para ayudarlo a sentirse mejor. Algunas personas deberán consultar con un psiquiatra u otro doctor en medicina para el control de medicamentos. También podría ver a un terapeuta para recibir asesoramiento. Este terapeuta compartirá información con el psiquiatra. Esto ayuda a brindar mejor atención.

IACCT (Equipo independiente, de evaluación, certificación y coordinación)

Este servicio ofrece colaboración dinámica entre el niño, la familia, los profesionales clínicos de la comunidad, los médicos y Magellan para crear un sistema que aborde totalmente las necesidades del menor. Ya sea en un programa residencial o comunitario, el proceso ofrecerá acceso continuo de apoyo y conexión a recursos para la resiliencia y atención coordinada.

ARTS (Servicios de Adicción y Recuperación)

Este servicio ampliará el acceso a los servicios de tratamiento para la adicción para tratar a los miembros con trastornos identificados de uso de sustancias. Para mejorar la calidad de la atención de la población de Medicaid, al igual que para disminuir los altos costos de los servicios hospitalarios de emergencia, mejorar la coordinación de la atención y aumentar la cantidad y los tipos de profesionales de atención médica que prestan servicios para uso de sustancias en el estado de Virginia.

Servicios no tradicionales

Estos servicios pueden incluir:

- Servicios de rehabilitación de salud mental de la comunidad
- Servicios para abuso de sustancias

Su proveedor lo remitirá a servicios si necesita otro nivel de atención. Usted podría obtener los servicios si está cubierto en los programas Virginia Medicaid y FAMIS o en cualquier organización de atención administrada (MCO). Si está inscrito en uno de los planes de Atención Coordinada del Estado (CCC) podrá recibir estos servicios.

Equipo independiente, de evaluación, certificación y coordinación

Este equipo lo incluye a usted, a su hijo, su médico, su equipo terapeuta, su colaborador de la familia y el administrador del equipo. También puede incluir a otras las personas que lo ayudan a usted o a su hijo y que usted desea incluir. Los niños y adolescentes que podrían tener que ir a un Hogar de grupo o a un Centro residencial para tratamiento se reunirán con este equipo. El equipo hará evaluaciones. Después de la evaluación, tendrán una reunión. La reunión se denomina "Reunión de recomendación". En la reunión, todos deben hablar para decidir acerca del mejor tratamiento para su hijo. Después de la reunión, el administrador del equipo y el colaborador de la familia lo ayudará a encontrar los servicios.

Coordinador de apoyo familiar

Esta persona es un colaborador de la familia. Esta persona trabaja para Magellan. Esta persona también es un padre que tiene un hijo con una necesidad de salud mental. Ellos deben trabajar para entender cómo hablar sobre lo que sus hijos necesitan. Ellos pueden ayudarlo a hablar sobre lo que su hijo necesita.

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

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

Tratamiento diurno/hospitalización parcial para adultos

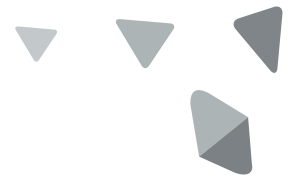
Es posible que necesite más apoyo de lo que ofrece una consulta como paciente ambulatorio. Su terapeuta podría sugerirle que vaya a tratamiento durante unas cuantas horas al día. Este servicio es para adultos que están en riesgo de ir al hospital debido a la gravedad de sus síntomas. Esto también ayuda a las personas que salen de un hospital psiquiátrico. No se debe quedar a pernoctar.

Tratamiento comunitario intensivo para adultos

Este servicio ayuda a los miembros que viven con una enfermedad mental grave. Ellos podrían necesitar mucho apoyo. El servicio ayuda a los miembros a mantenerse fuera del hospital para que puedan vivir en la comunidad. Este programa ayuda a las personas con sus medicamentos y a obtener los servicios médicos, sociales y otros servicios necesarios. Esta línea se encuentra disponible durante las 24 horas del día, los siete días de la semana. Esto lo ofrece 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 ofrece a un grupo de adultos. Estas personas podrían tener dificultad para hacer amigos, vivir solos o resolver problemas. El programa enseña a las personas las habilidades básicas para que puedan vivir de forma independiente en la comunidad.



Gerente de casos de salud mental

Este servicio es para personas que viven en entornos comunitarios. Los ayuda a obtener los servicios médicos, sociales, educativos y otros servicios necesarios. Usted podría obtener Servicios de Administración de Casos como un servicio independiente. Puede tener Servicios Intensivos en el Hogar o servicios de Tratamiento Comunitario Intensivo y Administración de casos al mismo tiempo. Si necesita Servicios de Administración de Casos podría comunicarse con su Junta de Servicios Comunitarios local.

Administración de casos para el tratamiento de cuidados temporales para miembros menores de 21 años

Este servicio ayuda a los miembros menores de 21 años que están en cuidados temporales a regresar al hogar de sus padres u otros encargados del cuidado. Este servicio ayuda a que los miembros obtengan los servicios médicos, sociales, educativos y otros servicios necesarios. Un administrador de casos desarrolla un tratamiento personal y un plan de servicio. El encargado del cuidado ayuda a desarrollar este plan.

Tratamiento de día para abuso de sustancias para mujeres embarazadas

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

Tratamiento residencial para abuso de sustancias para mujeres embarazadas

Este es un lugar donde viven las mujeres embarazadas mientras obtienen los servicios

de abuso de sustancias. Los servicios tratan problemas graves de abuso de sustancias en mujeres embarazadas y posparto. El objetivo es ayudar a las mujeres a tener un embarazo saludable.

Administración de casos de abuso de sustancias

Este servicio ayuda a los niños, adultos y sus familias a obtener los servicios que necesitan. Esto puede incluir servicios médicos, de salud mental y por abuso de sustancias. Estos incluyen servicios sociales, educativos y laborales. El servicio ayuda a las personas con las 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 tratamiento en grupo para abuso de sustancias para personas en un entorno comunitario. El número de horas de servicio oscila entre 20 y 30 a la semana. No se debe quedar a pernoctar.

Tratamiento para dependencia a opiáceos

Las personas pueden adquirir la adicción a analgésicos, como los opiáceos. Los programas de tratamiento comunitario ayudan a las personas a superar esta adicción. Algunas veces otros medicamentos pueden funcionar en el tratamiento para la adicción a 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 tratamiento en grupo para abuso de sustancias para personas en un entorno comunitario. Son para personas que necesitan más servicios intensivos que atención de rutina para pacientes ambulatorios. El horario de servicio podría ser hasta de 19 horas a la semana. No se debe quedar a pernoctar.

Terapia conductual en el hogar para niños y adolescentes

Este servicio es para niños y adolescentes con una discapacidad de crecimiento y aprendizaje. Se presta en el hogar y con la participación de la familia. Esto ayuda a las personas a mejorar su conducta y sus habilidades de comunicación. Podría necesitar servicios de salud mental o abuso de sustancias que no cubre el programa de Virginia. Si no sabe a quién llamar, llámenos sin costo. Llame al 1-800-424-4046. Le referiremos a alguien que pueda ayudarlo.

Tratamiento terapéutico diurno para niños y adolescentes

Este es un servicio que se presta en una escuela para jóvenes. También se puede prestar después de clases o durante el verano. Este es un servicio que combina terapias. Puede incluir tratamiento de salud mental y aprendizaje sobre medicamentos. El tratamiento dura dos o más horas al día. Este servicio también incluye asesoramiento en grupo e individual y enseñanza de habilidades sociales.

Servicios de fomento de habilidades de salud mental

Este servicio ayuda a los adolescentes más grandes y a los adultos a manejar su recuperación de salud mental. Este es un servicio que ayuda a capacitar a las personas para que vivan por su cuenta. Puede incluir enseñarles a las personas a cuidar de su hogar, a comer saludable y a manejar su dinero.

Servicios de tratamiento para la Adicción y Recuperación (ARTS)

En algún momento de su vida, muchas personas tienen problemas con el uso de sustancias. Pero, hay buenas noticias. La mayoría de las personas con trastorno por uso de sustancias puede beneficiarse del tratamiento, sin importar qué tan malo parezca su problema.

Existe una gama de tratamientos que cubre su plan. Es muy importante que usted sepa cuáles son sus opciones. Estamos aquí para ayudarlo.

- El primer paso es hablar con su médico de atención primaria. Pida más detalles acerca de cómo tratar los problemas de abuso de alcohol y de sustancias.
- Hay opciones de tratamiento disponibles. Estas pueden ser atención como paciente ambulatorio o como paciente hospitalizado. Incluye el Tratamiento asistido de medicamentos. Esta opción se usa si usted tiene problemas con el uso de medicamentos con receta médica. Su médico y su equipo de atención médica trabajarán a la par suya para determinar cuál es el mejor programa para usted.
- Comuníquese con el administrador de la atención de Magellan. Hablaremos con usted sobre las opciones de atención disponibles. Tenemos encargados del cuidado a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame a Magellan de Virginia al 800-424-4046. Estas llamadas son confidenciales.



Servicios intensivos en casa para miembros menores de 21 años

Este servicio se presta en la casa del joven. Estos jóvenes están en riesgo de mudarse a un lugar fuera del hogar. Los servicios incluyen tratamiento en crisis, asesoramiento individual y familiar. También incluye administración de casos y enseña habilidades de comunicación.

Es nuestro trabajo encargarnos de que usted reciba los servicios médicamente necesarios. Nuestro programa tiene directrices que indican qué tipos de servicios cumplen con las necesidades médicas. Estos incluyen cuánto 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 servicios médicos que no estén relacionados 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 en una organización de atención administrada (MCO), comuníquese con su MCO si necesita alguno de los siguientes servicios cubiertos; de lo contrario, comuníquese con DMAS llamando al 804-786-6145.

- Atención médica.
- Atención hospitalaria (que no sea atención de salud mental)
- Atención 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 (PCP) que es un médico. O bien, puede obtener estos servicios en una clínica de planificación familiar que acepte Virginia Medicaid. No necesita una remisión para ir a una clínica de planificación familiar.

Necesitará el nombre y el número de teléfono de su plan de salud y de su PCP. Debe llamar a Magellan para obtener servicios de salud conductual y uso de sustancias.

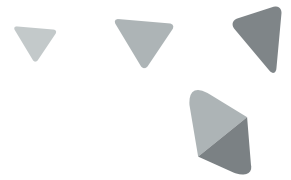
Medicamentos recetados

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

¿Qué servicios NO están cubiertos por Medicaid?

Esta lista no incluye todos los servicios que no paga su seguro. Si obtiene un servicio que no cubre Medicaid o si recibe más servicios que el límite de Medicaid para ese servicio, usted puede pagar por estos servicios.

- Terapia equina.
- Educación remedial.
- Consulta telefónica.
- Cuidado diurno, incluidos los servicios de cuidadores para personas mayores (excepto en algunas exenciones de servicios en el hogar o comunitarios).
- Servicios de atención personal (excepto en algunas exenciones de servicio en el hogar o comunitarios y en EPSDT).
- Enfermería privada (excepto en algunas exenciones de servicio en el hogar o comunitarios y en EPSDT).
- Tratamiento por abuso de sustancias para pacientes hospitalizados
- Tratamiento por abuso de sustancias residencial (excepto según lo proporcionado a través de EPSDT o para mujeres embarazadas a través de las Juntas de servicios comunitarios bajo el programa Baby Care).
- Pruebas psicológicas realizadas para fines escolares (diagnósticos educativos, colocación en la escuela, etc.)



Derechos del miembro, consentimiento para tratamiento y responsabilidades

Usted tiene derechos y responsabilidades en lo que respecta a su tratamiento. Sus derechos son importantes y los proveedores deben explicárselos en su primera consulta.

Sus derechos

Como miembro, usted tiene derecho a:

- A. Ser tratado con dignidad, respeto y privacidad.
- B. Ser tratado justamente, sin importar su:
 - Raza.
 - Religión
 - género.
 - orientación sexual.
 - origen étnico.
 - Discapacidad.
 - fuente de pago.
- C. Que su tratamiento y otra información se mantengan en privacidad. En el único caso en el que podemos compartir sus registros del tratamiento es cuando lo exija la ley. Puede ver la página 19 “cuando la información no puede mantenerse de forma confidencial” para obtener más detalles.
- 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.
- G. Recibir información en un idioma que pueda comprender. Y que lo que corresponda se traduzca 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 respeten las leyes federales y de Virginia 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.

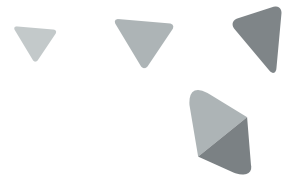
- R. Presentar una queja o reclamo sobre:
 - Magellan.
 - Un proveedor.
 - la atención que usted recibe.
 - Transporte.
- S. Presentar una apelación sobre una acción o decisión de Magellan.
- T. Obtener una copia de sus registros médicos. Puede solicitar que los cambien o corrijan.
- U. A hacer uso de sus derechos. Esto no afectará la forma en que Magellan y sus proveedores lo traten.
- V. 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).
- W. Hablar con su proveedor acerca de los tipos de tratamientos adecuados para usted. La cobertura de costo o beneficio no afecta esto.

Sus responsabilidades

Usted tiene responsabilidad de:

- A. Recibir 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 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. Compartir sus preocupaciones sobre la calidad de su atención.
- K. Hablar con alguien si sospecha de abuso y fraude. (Si alguien no está siendo honesto). Si sospecha de abuso o fraude, llame a la Línea directa de Cumplimiento Corporativo. Se puede comunicar a este número las 24 horas del día, los siete días de la semana. Esta línea directa es administrada por una compañía externa. No es necesario que dé su nombre cuando llame. También puede enviar un correo electrónico. Magellan revisará todas las llamadas y los correos electrónicos. Esto será privado.
 - Línea Directa de Cumplimiento Corporativo: 1-800-915-2108.
 - Dirección de correo electrónico de Cumplimiento Corporativo: Compliance@magellanhealth.com.



¿Qué es el consentimiento para recibir tratamiento?

Usted o su tutor legal tienen derecho a aceptar o rechazar servicios.

- Si desea los servicios, usted o su tutor legal deben firmar un formulario de “consentimiento para recibir tratamiento”.
- Este formulario firmado otorgará el permiso necesario.
- Si usted o su tutor legal deciden rechazar un tratamiento, eso quedará asentado en su registro de tratamiento.

Su proveedor necesita de su permiso para brindarle algunos servicios. Es posible que tenga que firmar un formulario o dar su “aprobación verbal”. Usted puede decidir si desea el servicio o no. Por ejemplo, su proveedor le indicará los beneficios y riesgos de tomar la medicina. Él o ella también le pedirán que firme un formulario de consentimiento. 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, revisada, 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 salud mental por usted. Ellos pueden hacerlo si usted no puede tomar las decisiones por sí mismo. Algunos grupos de atención médica tienen instrucciones anticipadas de muestra que usted puede llenar y firmar. Puede obtener más información y formularios de muestra en el National Resource Center on Psychiatric Advance Directives. Visite www.nrc-pad.org.

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

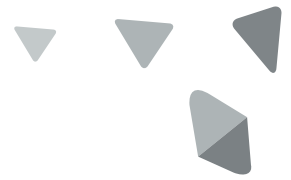
Puede guardar sus instrucciones anticipadas en el Registro de Instrucciones Anticipadas de Atención Médica del Departamento de Salud de Virginia (Virginia Department of Health Advance Health Care Directive Registry): Visite: www.virginiaregistry.org.

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

- Todos los proveedores que lo atiendan. Eso incluye a 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 una “cuestión de conciencia”. Esto es cuando el proveedor no está de acuerdo con la instrucción. No ocurre con frecuencia. En el caso de que sí ocurra, el proveedor deberá 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 afecciones médicas correspondientes.

Si un proveedor no está de acuerdo con la instrucción, el proveedor deberá remitirlo a otro proveedor.



Privacidad

¿Es privada mi información de salud conductual?

Existen leyes sobre quiénes pueden ver su información de salud conductual. Le puede ayudar a compartir esta información con los demás, como miembros de la familia y amigos cercanos. Estas personas pueden desempeñar papeles útiles en su atención médica y tratamiento.

- Con su permiso, se le puede dar la información a otras agencias. Estas podrían incluir escuelas u otros programas que ayudan con su atención.
- Necesitará firmar un formulario de divulgación médica. Este formulario indica que sus registros médicos, o parte de ellos, pueden ser entregados a la persona que usted nombre en el formulario.
- Para obtener más información sobre el formulario de divulgación, contacte a Magellan. Llame al 1-800-424-4046. Si está sordo o tiene dificultad para oír, llame a nuestra línea de TDD/TTY. Es el 1-800-424-4048. O, llame al servicio de retransmisión TTY al 711

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

- Proveedores y otras personas que presten servicios.
- Su médico de atención primaria.
- Algunas agencias de Virginia que ayudan con su tratamiento.
- Su plan de salud. Usted puede consultar la información de salud conductual en su registro médico.

- Puede solicitar que se cambie el registro
- Puede obtener una copia gratuita por año de su registro médico.
- Para obtener una copia de sus expedientes médicos, comuníquese con su proveedor o con 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, llame al servicio de retransmisión TTY al 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.

Reclamos y apelaciones

¿Qué sucede si tengo una queja sobre mi atención?

Usted podría no estar satisfecho con el servicio que está obteniendo. Primero, trate de hablar con el proveedor para resolver el problema. Si eso no funciona, puede presentar un reclamo o expresar su inquietud. La queja también se conoce como reclamo. 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.

Los motivos que originen las quejas y reclamos pueden incluir los siguientes:

- 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.
- Algún proveedor ha abusado o lo ha maltratado.
- Se le ha puesto en un entorno de tratamiento peligroso.

Puede llamarnos para presentar una queja o un reclamo. O bien, puede hacerlo por escrito. También puede comunicarse con nosotros a través de nuestro sitio web www.MagellanofVirginia.com.

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

La mayoría de las veces podemos resolver su problema telefónicamente. También puede enviar su queja por escrito.

Queja por escrito:

Escriba a:

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

¿Qué pasa luego de presentar una queja o 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

Después de esta segunda revisión, no hay más opciones.



¿Qué es una “reconsideración”?

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. Pero usted 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 darse en un plazo de 30 días después de que reciba el aviso de denegación. Envíe su solicitud a:

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

¿Cómo conoceré la decisión de mi reconsideración?

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.

¿Qué es una apelación?

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 desee no esté cubierto para su condición o ya no lo cubre Medicaid.

¿Cómo presento 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. 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 se pueden enviar por fax al: 1-804-612-0036

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.

¿Alguien más puede presentar la apelación en mi nombre?

Sí. 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.

¿Qué sucede si se vence el plazo para presentar mi apelación?

Si se le pasó esta fecha límite y tiene un buen motivo para justificarlo, DMAS puede darle más tiempo para presentar su apelación. Algunos ejemplos de buenos motivos son:

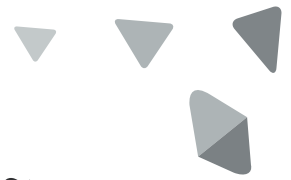
- Usted tuvo una enfermedad grave o una muerte en la familia.
- No llegó la carta sobre la decisión que desea apelar.
- Usted recibió la información errónea acerca de la fecha límite para solicitar una apelación.
- Otra situación inusual.

¿Seguirán mis beneficios vigentes durante mi apelación?

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.

¿Cómo conoceré la decisión?

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.



Recuperación, resiliencia, bienestar y apoyo entre compañeros

Los valores de recuperación y resiliencia nos guían al trabajar con proveedores en Virginia. Juntos, queremos prestar una atención de calidad a cada miembro.

Su bienestar y recuperación

Usted puede vivir bien y aun así tener problemas de salud mental. Cuidarse implica tener buenos hábitos de estilo de vida. Estos incluyen:

- Comer los alimentos adecuados.
- Hacer ejercicio de forma regular.
- Descansar bien por la noche.

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 ayudarlo a entender los conceptos de:

- Recuperación.
- Resiliencia.
- Bienestar.
- Apoyo entre compañeros.

¿Qué es la 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 se aplican a todos:

- Son posibles los cambios positivos;
- La recuperación se basa en sus fortalezas y habilidades para luchar.

- Las habilidades para luchar mejoran durante la recuperación.

La recuperación incluye tener opciones acerca de sus servicios y apoyos. Eso le ayuda a tomar el control de su vida. Su plan de recuperación es algo que desarrolla para usted. Su proveedor, un compañero o familiar pueden ayudarlo 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 la página 11 y 12 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 eso se le llama apoyo mutuo. O apoyo entre compañeros. Significa ayudarse entre sí. Leerá más acerca del apoyo entre pares 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 la resiliencia?

Resiliencia es la habilidad de recuperarse y adaptarse. Incluso si siente estrés. Desarrollar la resiliencia incluye aprender nuevas destrezas. Eso 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. Eso le ayuda a avanzar en el futuro.

¿Cómo puedo ser más resiliente?

Las personas siguen diferentes rutas 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 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. Busque las maneras de hacer cosas saludables y agradables. Esto puede significar trabajar u ofrecerse como voluntario. Algunas personas descubren que aprender nuevas cosas o hacer cosas creativas puede ser terapéutico. Ayudar a los demás también puede ser muy gratificante. Algunas personas descubren que les ayuda ayudar a otros.

¿Qué significa estar bien?

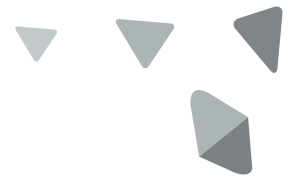
Nuestra salud incluye la salud física y mental. También incluye otras áreas de nuestras vidas, como por ejemplo:

- 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 mejorar. La imagen que se muestra a continuación muestra ocho áreas del bienestar. Observe cada área. Vea cómo se aplica en su vida.



Se utiliza con autorización de la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA). Consulte la Iniciativa de bienestar de SAMHSA: www.samhsa.gov/wellness-initiative/eight-dimensions-wellness



¿Qué es el apoyo entre pares?

El apoyo entre pares ocurre cuando las personas con experiencias como la suya le ayudan. Ellas comparten sus experiencias de vivir con problemas de salud mental o abuso de sustancias. El apoyo entre pares proviene de personas que quieren ayudarle a recuperarse y estar bien. Eso puede significar ayudarle a crear un círculo de apoyo con el que puede contar. Obtener ayuda entre pares 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 brindan apoyo entre pares. Están capacitados para ayudar a otras familias y padres de familia. Los familiares que viven con personas que tienen problemas de salud mental a veces necesitan hablar con alguien que los entiendan. El apoyo de la familia y de los pares puede ayudar a las personas que tienen un hijo que vive con problemas de salud mental.

¿Cómo puedo recibir apoyo de pares?

El apoyo entre pares se puede brindar 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. Esas opciones se basarán en sus propios objetivos y esperanzas. Hay muchos grupos de autoayuda que ofrecen las organizaciones dirigidas por familiares o padres de familia en Virginia. Muchas de estas organizaciones se enumeran en este manual en “Otros recursos útiles”.

Las organizaciones dirigidas por pares 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. Eso 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 pares tienen programas para ayudarle a:

- encontrar un empleo
- buscar un lugar seguro para vivir
- crear su propio plan de recuperación y bienestar

Algunas organizaciones operan una “línea cálida”. Es un número de teléfono al que puede llamar para hablar con un compañero de apoyo cuando se sienta solo. O 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. Incluyen varios servicios y apoyos. Son dirigidas por personas que tienen a un familiar que vive con problemas de salud mental. Estos grupos son similares a las organizaciones dirigidas por compañeros. 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 pares o compañeros especialistas. Tienen destrezas, información y maneras especiales para ayudarlo.

Llame a Magellan al 1-800-424-4046 para obtener información sobre el grupo de apoyo que está disponible para usted.

¿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 pares. También puede:

- Pedir a su proveedor de salud mental que le dé más información.
- Usar Internet para buscar la información que desea.
- Visite el sitio web de Magellan en www.MagellanofVirginia.com.
- Llámenos al 1-800-424-4046.

Un abogado para ayudarlo

Magellan tiene un Gerente de recuperación y resiliencia. Esta persona habla con los clientes y los miembros de la familia acerca de sus situaciones. El gerente ayuda a resolver sus problemas. Esta persona ayudará a cualquier 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 Gerente de recuperación y resiliencia de Magellan. Llame al 1-800-424-4046.



Fraude, uso indebido, abuso y pagos excesivos.

¿Qué es el fraude, la malversación y los pagos excesivos?

- El fraude es una forma de actuar falsa que es utilizada para obtener algo de valor.
- La malversación se refiere al uso indebido de los servicios.
- El abuso se refiere a servicios usados excesivamente o innecesarios.
- El pago excesivo se refiere a todo importe que el programa Medicaid no haya aprobado pagar. Los sobrepagos pueden ser resultado de:
 - Informe equivocado o incorrecto sobre los costos.
 - Reclamos o facturación de proveedores indebidos.
 - Prácticas inaceptables.
 - Fraude.
 - Abuso.
 - Error.

Magellan siempre realiza sus negocios de manera legal. Queremos evitar, detectar y denunciar el fraude, la malversación, el abuso y los pagos excesivos. La División de Integridad del Programa de Virginia también desea evitar que esto suceda. Vigilan a cualquiera que intente cometer fraude, malversación o abuso en contra del programa Medicaid. Eso puede incluir a las personas que reciben servicios de Medicaid. También puede incluir a proveedores o vendedores. La División de Integridad del Programa también:

- Recibe los sobrepagos.
- Proporciona advertencias.
- Enviar posibles casos de fraude para que sean investigados.

Ejemplos de fraude, uso indebido y abuso

- Prestar servicios médicos innecesarios.
- Facturación por servicios que no se proporcionaron.
- Facturación de servicios no cubiertos por Medicaid.
- Facturación 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 remisión.
- Pagar o aceptar un soborno.

Lo que puede hacer

Usted puede recibir un formulario que le pregunte si recibió los servicios que se le pagaron a su proveedor para que se los brindara. Encontrará un sobre que debe usar para enviar sus respuestas. En el sobre ya habrá escrita una dirección. Y el porte en el sobre ya estará pagado. Magellan hará una investigación si nos informa que no recibió los servicios que pagamos a su proveedor para que le brindara. También lo denunciaremos a Virginia Medicaid.

Cómo denunciar fraudes, malversaciones, abusos y pagos excesivos de Medicaid

Es posible que usted piense que una persona, una empresa o un proveedor comete fraude, malversación o abuso. O que mantengan pagos excesivos. De ser así, denúncielo. Puede denunciarlo ante Magellan. O bien, puede denunciarlo directamente al Estado de Virginia.

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

Puede denunciar fraude, desperdicio, abuso o sobrepago. Comuníquese con la Unidad de Investigaciones Especiales de Magellan (SIU).

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

También puede denunciar 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. Es manejada por una compañía externa. Las personas que llamen no necesitan dar su nombre. O bien, puede enviar un correo electrónico.

Magellan revisará todas las llamadas y los correos electrónicos. Estas son confidenciales.

- Llame a la Línea Directa de Cumplimiento Corporativo: 1-800-915-2108.
- Envíenos un correo electrónico a la Unidad de Cumplimiento (Compliance Unit). La dirección de correo electrónico es: Compliance@MagellanHealth.com.

Denuncie fraude, desperdicio, abuso o sobrepagos al Estado de Virginia

Puede denunciar casos de sospecha directamente al Estado de Virginia. Para denunciar un posible fraude, desperdicio, abuso o sobrepago, comuníquese con:

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 denunciar fraude de Medicare, comuníquese con la Oficina del Inspector General de los Estados Unidos:

Office of Inspector General
Departamento de Salud y Servicios Humanos
Attn: Línea directa
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 más información disponible sobre fraude, uso indebido, abuso y exceso en los pagos en nuestro sitio Web. Vaya a www.MagellanofVirginia.com.

También puede obtener más información en el sitio web de la Oficina del Inspector General: www.oag.state.va.us.



Otros recursos útiles

Magellan revisará todas las llamadas y los correos electrónicos. Estas son confidenciales.

- Llame a la Línea Directa de Cumplimiento Corporativo: 1-800-915-2108.
- Envíenos un correo electrónico a la Unidad de Cumplimiento (Compliance Unit). La dirección de correo electrónico es:
Compliance@MagellanHealth.com.

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

Puede consultar nuestro sitio web para conocer otros tipos de ayuda. Vaya a www.MagellanofVirginia.com.

Los siguientes recursos también están disponibles:

2-1-1 Virginia

Usuarios con problemas de adicción: marque 711 para Virginia

Retransmisión. Luego marque 211.

Usuarios de videoteléfono: marque 1-800-230-6977
www.211virginia.org

Esta es una página de autoservicio. Los clientes y los miembros de la familia pueden encontrar recursos comunitarios aquí. La página incluye apoyos sociales y de salud mental.

Disability Law Center of Virginia (DLCV)

1910 Byrd Avenue, Suite 5

Richmond, VA 23230

Teléfono: 804-225-2042 (Voz/TTY)

Línea gratuita: 800-552-3962 (Voz/TTY)

www.disabilitylawva.org

Este grupo ayuda a las personas a superar problemas relacionados con discapacidades. Estas son cosas como: abuso, negligencia y

discriminación. El grupo también ayuda a las personas a recibir servicios y tratamiento.

Las personas también pueden recibir ayuda legal.

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

P.O. Box 85

Ashland, VA 23005

Teléfono: 804-496-6029

Línea gratuita: 877-VA FACES (823-2237)

www.facesofvirginia.org

Este grupo ofrece voz a los niños, los jóvenes y sus familias involucrados en cuidados temporales, adoptivos y por parentesco. Su meta es garantizar que todos los niños y adolescentes sean tratados con dignidad, respeto e igualdad.

Mental Health Association of Virginia

3212 Cutshaw Ave., Suite 315

Richmond VA, 23230

Teléfono: 804-257-5591

Línea gratuita: 1-866-400-6428

www.mhav.org

Este grupo une a los miembros, las familias y los profesionales. También defiende y relaciona a los ciudadanos. 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 significa Alianza Nacional de Enfermedades Mentales. Este grupo incluye a los clientes y los miembros de la familia. Ellos trabajan para aumentar la educación pública. Ayudan a las personas a entender su 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 ofrece recursos y servicios sociales, educativos, legales, de investigación y atención médica.

Virginia Department for the Deaf and Hard of Hearing – VDDHH (Servicios de interpretación)

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/

VDDHH trabaja para conectar a las personas sordas o con problemas de audición con las personas que los escuchan.

Virginia Department of Behavioral Health and Developmental Services

P.O. Box 1797
Richmond, VA 23218
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 trastornos por abuso de sustancias. También ayuda a las personas que tienen ciertas discapacidades. Supervisa centros que funcionan en 16. También supervisan 40 juntas de servicios comunitarios (CSB) que operan localmente. Las CSB ofrecen servicios para personas con necesidades de salud conductual y del desarrollo.

Virginia Department of Medical Assistance Services (DMAS)

Attn: Director's Office
600 East Broad Street
Richmond, Virginia 23219
Teléfono: 804-786-7933
TDD de voz: 800-343-0634
www.dmas.virginia.gov

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

Virginia Medicaid Managed Care (exclusivo para miembros de MCO)

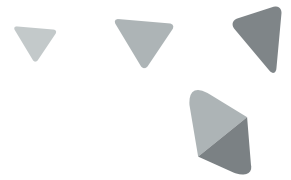
Línea de Ayuda: 1-800-643-2273 (TDD: 1-800-817-6608)
www.virginiamanagedcare.com

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

Línea gratuita: 866-393-0957
Teléfono: 804-525-7728
Correo electrónico: info@virgininavigator.org
www.virgininavigator.org

Este grupo ofrece acceso a programas y servicios disponibles en su comunidad. La Información está disponible para adultos mayores, encargados del cuidado, padres y sus hijos. Además, 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

El grupo conecta a los clientes de salud mental entre sí. También ayuda a las personas a obtener información y recursos de recuperación en Virginia.

Voices for Virginia's Children

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

Este grupo realiza investigaciones, desarrolla políticas y dirige campañas para ayudar a los niños de Virginia.

Definiciones

A continuación, se presentan las definiciones de algunas palabras utilizadas en este Manual del miembro.

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

Defensor: es una persona que puede ayudarle cuando tenga algún problema para recibir la atención que necesita. O cuando usted colabora con Magellan.

Apelación: el proceso para obtener una respuesta definitiva de Magellan o del estado. Esto es después de que no esté de acuerdo con alguna medida de Magellan.

ARTS (Servicios de Adicción y Recuperación): un servicio que pretende ampliar el acceso a la continuación integral de los servicios de tratamiento para la adicción para tratar a los miembros con trastornos por uso de sustancias identificadas en el estado de Virginia.

Servicios de salud conductual: el tratamiento de salud mental o por abuso de sustancias.

Beneficios: servicios y apoyos cubiertos por su programa administrado de Medicaid.

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

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

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

FAMIS: un programa prestado a través del Departamento de Servicios de Asistencia Médica de Virginia que ofrece seguro médico integral

para niños. Está financiado por el gobierno estatal y federal. Significa Acceso Familiar a Seguridad por Seguro Médico (Family Access to Medical Insurance Security).

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

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

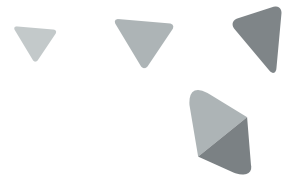
IACCT (Equipo independiente de evaluación, certificación y coordinación): un servicio que ofrece colaboración entre el niño, la familia, el profesional médico de la comunidad, el médico y Magellan para ayudar en la colocación residencial o de la comunidad para que se adapte mejor a las necesidades del menor.

Organización de Atención Administrada (MCO): una compañía que administra los beneficios médicos o quirúrgicos (salud física). También se denomina plan de salud.

Medicaid: un programa que opera a través del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Virginia. Presta servicios médicos/quirúrgicos y de salud mental/abuso de sustancias. Si usted es elegible para Medicaid, podría inscribirse en el programa de servicios de salud conductual de Virginia.

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

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



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.

Poder notarial/representante: una declaración escrita en la 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.

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

Médico de atención primaria (PCP): su médico.

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

Abuso de sustancias: un problema de drogas o alcohol.

Tratamiento: medicamento, terapia y otros servicios indicados por profesionales para tratar o curar enfermedades.

