



Administrado por Optum Idaho
Fecha de Vigencia: 9/1/13

Manual para Miembros

Plan de Salud Mental de Idaho

Sus beneficios de salud mental

Bienvenido(a)

Este manual es presentado por Optum Idaho. Administramos servicios de salud mental para pacientes ambulatorios. Eso significa que si usted tiene Medicaid, podemos ayudarle a encontrar un proveedor de salud mental o por abuso de sustancias. También podemos hablar con usted sobre los servicios a su disposición o la de su hijo, así como sobre sus derechos como Miembro.

Queremos ayudarle a que conozca mejor los servicios disponibles para usted y que sepa cómo tener acceso a ellos.

Optum Idaho presta servicios de salud mental para pacientes ambulatorios a los Miembros de Medicaid de Idaho desde el 2013. Lo invitamos a llamarnos en cualquier momento, las 24 horas del día, los siete días de la semana a nuestra Línea de Crisis y Acceso para Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

Table of Contents. Where to Find Answers:

Información de Contacto Clave para Miembros y Familias	1
En caso de emergencia, marque 911	1
Introducción y Guía a los Beneficios de Su Plan de Salud Mental de Idaho	2
Optum Idaho	3
Proyecto Youth Empowerment	3
Servicios de Apoyo al Cliente	4
Servicios Cubiertos.....	4
Pasos para Tener Acceso al Programa SED de Medicaid	8
Cómo Recibir Servicios Cubiertos	9
Servicios Sin Cobertura	10
Red de Proveedores de Optum Idaho	10
Conectamos sus Servicios de Salud Física y Mental	12
Autorización Previa y Referencias	13
Servicios de Emergencia	13
Proceso de Queja	16
Determinaciones Adversas de Beneficios	17
Proceso de Apelación	17
Proceso de Audiencia Imparcial Estatal	19
Instrucciones por Anticipado	21
Pago de Servicios	23
Atención de Salud Mental en un Hospital.....	24
Derecho a una Segunda Opinión.....	25
Citas.....	25
Cuando Está Lejos de Casa	26
Transporte	26
Servicios de Interpretación	26
Actualización de Sus Registros	27
Denuncia de Fraude, Despilfarro y Abuso	27
Otra Información para Miembros de Optum Idaho	28
Educación de Salud.....	29
Derechos y Responsabilidades del Miembro	29
Aviso de Prácticas de Privacidad	31
Sus Derechos a la Privacidad de la Información de Salud	33

Información de Contacto Clave para Miembros y Familias

Números Importantes de Optum Idaho

Línea de Crisis y Acceso para Miembros de Optum Idaho 1-855-202-0973
Recursos de TDD/TTY para Personas con Limitaciones Auditivas 711

Otros Números Importantes

Servicios Médicos de Medicaid, Servicios Dentales de Medicaid, Otros

Healthy Connections..... 1-888-528-5861
Español.....Presione 2
MCNA Dental - Idaho Smiles..... 1-855-233-6262
Centro de Servicio al Cliente de los Beneficios del Departamento de Salud y Bienestar de Idaho (IDHW)..... 1-877-456-1233
Español.....Presione 2
Programa de Asistencia de Cobertura de Salud de Idaho 1-866-326-2485
Español.....Presione 2
Molina Medicaid Solutions 1-866-686-4752
(Línea de Servicios para Participantes de Idaho)
Your Health Idaho (intercambio de seguros de salud)..... 1-855-944-3246

Salud y Bienestar

Línea de Atención Idaho CareLine 211 211
- Línea directa de Idaho para denunciar maltrato de adultos
- Línea de Idaho sobre la vejez y las discapacidades
o..... 1-800-926-2588
Español.....Presione 2
Prevención del Suicidio de Idaho 1-800-273-TALK
o.....(1-800-273-8255)
Protección de Idaho 1-855-552-KIDS
- Línea directa de Idaho para denunciar maltrato o abandono de menores
o.....(1-855-552-5437)

Servicios de Interpretación/Traducción

Línea de Crisis y Acceso para Miembros de Optum Idaho 1-855-202-0973
Servicio de Retransmisión Speech to Speech de Idaho 1-888-791-3004
Servicio de Retransmisión Speech to Speech de Idaho en español 1-866-252-0684

Transporte

Servicios de Transporte Médico de Medicaid No de Emergencia de Idaho .. 1-877-503-1261

Sitios de Internet

Optum Idaho optumidaho.com
National Alliance on Mental Illness (NAMI) NAMI.org/Idaho
Mental Health America NMHA.org

Departamento de Salud y Bienestar de Idaho (IDHW)..... healthandwelfare.idaho.gov
Línea de Atención de Idaho 211 211.idaho.gov
Centro de Servicio al Cliente de Beneficios del IDHW mybenefits@dhw.idaho.gov
Depression & Bipolar Support Alliance..... dbsalliance.org
Your Health Idaho..... yourhealthidaho.org
Idaho Federation of Families for Children's Mental Health (Federación de Familias para la Salud Mental de los Niños de Idaho)..... idahofederation.org
Vocational Rehabilitation vr.idaho.gov
Live Better Idaho livebetteridaho.org

Sitio de Internet importante de Optum Idaho: liveandworkwell.com

En caso de emergencia, marque 911

Introducción y Guía a los Beneficios de Su Plan de Salud Mental de Idaho

Lea todo este manual. Contiene información útil sobre servicios disponibles para usted. Puede ser un excelente recurso para ayudarle a comprender y usar sus beneficios de atención de salud mental (y para trastornos por consumo de sustancias).

Trabajamos constantemente para prestar los mejores servicios. Valoramos la opinión de los miembros. En el Sitio de Internet para Consumidores de Optum Idaho en www.OptumIdaho.com hay novedades y ediciones actuales del manual. También puede llamar al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973 para obtener más información.

Queremos que a usted le resulte fácil usar sus beneficios. Si tiene preguntas, llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973. Háganos saber si necesita información en otro idioma o un intérprete. Usted tiene derecho a recibir servicios en el idioma que elija. Además, podemos ofrecerle un intérprete.

Acceso TTY: Llame al 711: Así como puede marcar el 411 para obtener información, puede marcar el 711 para tener acceso a los servicios de retransmisión de telecomunicaciones en Idaho. El servicio de retransmisión es gratuito. Desde cualquier lugar del país, también puede marcar el 1-800-855-2880 (pida a la operadora que llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973).

Este manual explica los servicios de salud mental (y para trastornos por consumo de sustancias) que son beneficios de Medicaid conforme al Plan de Salud Mental de Idaho, administrado por Optum Idaho. Usted puede obtener este manual y cualquier otra información escrita en español o en formatos alternativos. También viene en un disco compacto (CD) en inglés o español. Si necesita ayuda, llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

Este Manual para Miembros explica los servicios que cubre Optum Idaho. Usted puede obtener esta guía y otra información en español.

Si necesita ayuda para leer este Manual para Miembros, o si desea recibir una copia en español o tiene alguna pregunta, llámenos al 1-855-202-0973. Cuando contesten su llamada, espere en línea un momento mientras lo comunican con un intérprete.

Optum Idaho presta servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias a miembros elegibles para Medicaid que estén inscritos en el Plan de Salud Mental de Idaho y vivan en Idaho. Si usted necesita servicios de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias, puede comunicarse con un proveedor de Optum Idaho para recibir ayuda.

Optum Idaho

Optum Idaho administra los servicios de apoyo de salud mental para Medicaid de Idaho. Nuestro objetivo es apoyar su recuperación. Si usted es padre, madre o tutor, queremos que tenga las herramientas que usted y su hijo o dependiente menor de edad necesitan para promover la resiliencia.

¿Con quién puedo hablar si tengo preguntas?

Si tiene preguntas, llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973. Puede hablar con un Especialista de Apoyo al Cliente. También pueden ponerlo en contacto con un Coordinador de Atención o Especialista en Apoyo Individual o Familiar.

¿Dónde puedo obtener más información?

Puede visitar www.OptumIdaho.com o llamar al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho para obtener más información.

Proyecto Youth Empowerment

Idaho está desarrollando un nuevo sistema de atención para la salud mental de los niños llamado Youth Empowerment Services (YES). YES ofrece opciones para las familias que necesitan atención para un hijo con trastornos emocionales graves (serious emotional disturbance, SED). Muchos de estos servicios se prestan a través del Programa SED de Medicaid. Este programa se basa en las fortalezas y se centra en la familia. Incorpora un enfoque de equipo dirigido a brindar atención personalizada a los niños.

Puede encontrar más información sobre YES en:
<http://youthempowermentservices.idaho.gov>

Servicios de Apoyo al Cliente

Teléfono del Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho:

1-855-202-0973

Dirección Postal:

Optum Idaho
205 East WaterTower Street
Meridian, ID 83642

El Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho puede responder preguntas o darle información sobre:

- Membresía: ¿Recibe servicios administrados por Optum?
- La elección de un proveedor de atención de salud mental
- Sus derechos y responsabilidades
- Cómo encontrar especialistas y otros proveedores
- Servicios cubiertos
- Cómo cambiar de proveedores
- Cómo obtener apoyo de parte de un Especialista en Apoyo Individual o Familiar
- Cómo presentar una queja o queja formal
- Cómo cambiar de nombre o dirección
- Cómo cambiar su Coordinador de la Atención
- Cobertura de Medicaid
- Cómo obtener un intérprete
- Cómo obtener transporte hasta su proveedor
- Otras preguntas

Servicios Cubiertos

¿Qué son los servicios cubiertos?

Los servicios de salud mental apoyan la recuperación y resiliencia de personas que enfrentan:

- Problemas emocionales
- Una enfermedad mental
- Trastornos por consumo de sustancias

Podemos ayudarle a averiguar qué servicios están cubiertos. Su proveedor también puede prestar ayuda. Además, podemos guiarlo para que obtenga acceso a otros servicios comunitarios.

¿Qué servicios cubre Optum Idaho?

Optum Idaho cubre los servicios de salud mental para pacientes ambulatorios para necesidades de salud mental y consumo de sustancias a través del Plan de Salud Mental de Idaho. La cantidad y duración de los servicios prestados dependerá de las necesidades personales que usted tenga y de la necesidad por razones médicas. No hay límites de servicio para los servicios cubiertos administrados por Optum Idaho. Los servicios se pueden prestar en el consultorio de un proveedor, en su hogar o en la comunidad.

Algunos servicios necesitan autorización previa. Esto significa que su proveedor debe comunicarse con nosotros antes de prestarle el servicio. Su proveedor coordinará las referencias a otros médicos. Usted no necesita autorización para recibir servicios de emergencia. Para solicitar una autorización, su proveedor puede llamar al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho.

Los servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios incluyen:

Evaluación de Diagnóstico Completa	Resumen escrito de sus antecedentes médicos y de atención de salud mental que usted le informe a un profesional de atención de salud mental.
Psicoterapia Individual	Puede hablar con un profesional de atención de salud mental sobre los problemas emocionales que usted pueda estar teniendo y aprender técnicas que le ayuden a manejarlos.
Psicoterapia Familiar	Su familia puede hablar con un profesional de atención de salud mental sobre los problemas emocionales que usted y su familia puedan estar teniendo y aprender técnicas que les ayuden a manejarlos.
Intervención Comunitaria en Crisis	Un profesional de salud mental hablará con usted y le ayudará a usar técnicas para superar una crisis.
Psicoterapia de Grupo	Grupo de personas con problemas emocionales similares que se reúne para hablar con un profesional de atención de salud mental. Los integrantes del grupo comparten experiencias y practican técnicas para aprender a manejar los problemas de la forma más independiente posible.
Administración Farmacológica	Un médico o una enfermera se reúne con usted para hablar sobre los medicamentos que está tomando y recetarle otros que usted pueda necesitar.
Plan de Tratamiento Personalizado	Plan escrito creado con usted y su equipo de salud mental. El plan describe sus metas de bienestar de salud mental y los pasos que desea dar para alcanzar sus metas.
Evaluación Psicológica/ Neuropsicológica	Pruebas escritas, visuales o verbales que administra un psicólogo para medir su capacidad emocional y cognitiva.
Administración de Casos	Servicio prestado por un profesional de atención de salud mental para ayudarle a coordinar y tener acceso a servicios que satisfagan sus necesidades médicas, de salud mental y para vivir en la comunidad.

Servicio Cubierto	Definición
Evaluación de Enfermería	Una enfermera se reúne con usted para identificar sus necesidades médicas, así como sus preferencias y posibilidades para beneficiarse de los servicios médicos.
Desarrollo de Habilidades/Servicios de Rehabilitación Comunitarios	Servicios que le presta un profesional de salud mental en su hogar o comunidad para ayudarlo a aprender y tener confianza para practicar las técnicas que necesita para apoyar su bienestar general y sus posibilidades de vivir de forma independiente.
Pruebas de Drogas/Alcohol	Pruebas para ver si una persona ha estado consumiendo sustancias químicas o alcohol.
Capacitación y Desarrollo de Habilidades	Servicios que le presta un profesional de atención de salud mental para enseñarle habilidades que apoyen su recuperación y le permitan alcanzar sus metas.
Apoyo Comunitario de Transición	Servicio que le presta un profesional de salud mental para ayudarlo a reintegrarse satisfactoriamente a la comunidad después de una hospitalización de salud mental o después de una crisis.
Servicios de Apoyo Individual	Servicio que le presta una persona (que también recibió servicios de salud mental) para enseñarle a manejar las dificultades de la vida.
Especialista en Apoyo Familiar	Servicio para familias con hijos que viven con problemas de salud mental, prestado por un padre o madre que también tiene un hijo con problemas de salud mental. Este servicio ayuda a las familias a aprender a manejar las dificultades de sus vidas.
Programa Intensivo para Pacientes Ambulatorios	<p>Usted recibe sesiones continuas de terapia para pacientes ambulatorios que le ayudan a manejar sus necesidades de salud mental y alcanzar sus metas de tratamiento. Los adultos participan en al menos tres horas de terapia por día, tres veces a la semana. Los adolescentes participan en al menos dos horas de terapia por día, tres veces a la semana. Este servicio le permite recibir tratamiento más intensivo cuando lo necesita.</p> <p>Optum implementará el Programa Intensivo para Pacientes Ambulatorios en fases durante todo el 2017 y 2018. Tenga en cuenta que este servicio podría no estar disponible en todas las áreas de Idaho. Estamos trabajando para ampliar la disponibilidad.</p>
Servicios de Alivio para Casos que No sean de Crisis	<p>Se trata de servicios de atención a temporal o corto plazo para un joven con un Trastorno Emocional Grave, que se prestan en el ambiente menos restrictivo posible y brindan alivio para el cuidador habitual. Estos servicios están destinados a mitigar situaciones estresantes. Este servicio está cubierto por Medicaid 1915(i) y está disponible para aquellos que cumplan los criterios del Programa de Servicios de Capacitación para Jóvenes (Youth Empowerment Services, YES) de Idaho. El límite combinado (individual y grupal) para un miembro del Programa YES de Idaho es de 300 horas por año calendario.</p> <p>Tenga en cuenta que este servicio podría no estar disponible en todas las áreas de la red de Optum Idaho.</p>

Los servicios de Examen, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos (Early Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) se prestarán y supervisarán a través de la administración activa de la atención de niños y adolescentes hasta los veintiún (21) años de edad. Si se requiere un servicio para pacientes ambulatorios médicamente necesario que no está disponible a través de los proveedores de nuestra red, Optum Idaho negociará un convenio exclusivamente para este caso con un proveedor fuera de la red calificado para prestar el servicio.

¿Qué son los servicios de pares?

Optum Idaho presta servicios adicionales que son valiosos y pueden ayudar a mejorar la salud de los miembros. Estos Servicios de Valor Agregado incluyen:

- Apoyo Comunitario de Transición
- Apoyo Individual
- Apoyo Familiar

El Apoyo Comunitario de Transición se presta cuando un miembro está haciendo la transición de volver a su comunidad después de una hospitalización o de un episodio de crisis. El Apoyo Comunitario de Transición incluye:

- Servicios en el hogar prestados por un administrador de casos o terapeuta, o apoyo individual brindado por un Especialista en Apoyo Individual certificado.
- Servicios prestados durante el primer mes después de ser dado de alta de una hospitalización de salud mental.
- Un proveedor de la red iniciará los servicios a solicitud de un Coordinador de Altas o Administrador de Cuidados Intensivos de Optum Idaho.

Un Especialista en Apoyo Individual o Familiar es una persona que recibe servicios de salud mental. Esta persona puede responder sus preguntas y ayudarlo durante su proceso de recuperación. Los Especialistas en Apoyo Individual tienen experiencia práctica en:

- Problemas de salud mental
- Problemas de abuso de sustancias
- Recuperación y resiliencia

Los Especialistas en Apoyo Familiar tienen experiencia como padres de hijos que viven con necesidades de salud mental. Pueden ayudarlo a planificar y manejar su recuperación. También pueden ayudarlo a:

- Defender sus propias necesidades ante los proveedores
- Comprender y proteger sus derechos
- Conocer los recursos comunitarios
- Ponerse en contacto con otros servicios de autoayuda y de personas con problemas similares

Los Especialistas en Apoyo tanto Individual como Familiar pueden ayudar a nuestros miembros como:

- Parte de un sistema de apoyo
- Modelo a seguir
- Una fuente de esperanza
- Asesor del plan de recuperación WRAP u otras herramientas de participación
- Traductor para que el consumidor entienda lo que dice el médico
- Fuente de aliento cuando el miembro está atravesando un momento difícil

¿Cómo recibo los servicios de atención de salud mental?

Puede llamar al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 855-202-0973 para que lo refieran a un proveedor en su área o puede ir directamente a cualquier proveedor de salud mental dentro de la red que usted elija. También puede llamar a los Servicios de Apoyo al Cliente y pedir hablar con un Especialista en Apoyo Individual o Familiar. Tiene derecho a participar en todas las decisiones de atención de la salud, incluida la planificación del tratamiento y de la recuperación. Esto también significa que usted puede participar en el proceso de decidir cuándo debería ser dado de alta al final de su tratamiento.

El directorio de la red de proveedores de Optum Idaho también está disponible en línea en www.OptumIdaho.com. El directorio en línea le permite buscar un proveedor de salud mental que le quede cerca y pueda atender sus necesidades particulares. El directorio en línea se actualiza todas las semanas y es el recurso más exacto para encontrar un proveedor.

Los servicios son prestados por profesionales de salud mental y trastornos por abuso de sustancias con licencia (u otra certificación). Estos profesionales incluyen médicos y psiquiatras, enfermeras psiquiátricas, psicólogos, trabajadores sociales clínicos con licencia, terapeutas de trastornos por consumo de sustancias, otros terapeutas profesionales, especialistas en rehabilitación psiquiátrica certificados, administradores de casos y personal de apoyo individual.

Pasos para Tener Acceso al Programa SED de Medicaid

1. Programe una cita.

Si su hijo es Miembro de Medicaid y quiere tener acceso a los servicios de cuidado de alivio, comuníquese con Liberty Healthcare al 1-877-305-3469 para programar una evaluación.

2. Realice la evaluación.

Liberty Healthcare le hará una visita a domicilio para realizar la evaluación y confirmar que su hijo tenga un trastorno emocional grave (SED). Liberty Healthcare se comunicará con usted en un plazo de un día hábil para comunicarle los resultados y los próximos pasos.

3. Contáctese con los proveedores del Plan de Salud Mental de Idaho.

Llame a la Línea de Crisis y Acceso para Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973 para encontrar un proveedor de servicios de salud mental en su área.

4. Desarrolle un plan personalizado.

Una vez que Liberty Healthcare haya confirmado un trastorno emocional grave, un facilitador del plan de la División de Salud Mental o de la División de Servicios Familiares y Comunitarios se comunicará con usted para empezar a elaborar el plan personalizado. El primer paso de este proceso es que usted y su hijo seleccionen un equipo de proveedores y otras personas que pueden ayudarle a desarrollar un plan personalizado que conecte las necesidades identificadas de su hijo con los servicios y apoyo disponibles.

Cómo Recibir Servicios Cubiertos

¿Necesito una referencia para recibir servicios de atención de salud mental?

No. Es posible que su proveedor de atención primaria decida referirlo para que reciba servicios, pero no se necesita una referencia. Si usted tiene una referencia de su proveedor de atención primaria, llévela a su cita. Su proveedor de atención de salud mental debe saber que lo recomienda su proveedor de atención primaria.

¿Puedo referirme solo para recibir atención de salud mental?

Sí. Puede referirse solo para recibir atención de salud mental. Puede ir directamente a un proveedor de atención de salud mental. Puede encontrar información:

- En este manual y en el directorio de proveedores
- Si llama a los Servicios de Apoyo al Cliente
- En nuestro sitio de Internet www.OptumIdaho.com

¿Qué servicios del Plan de Salud Mental de Idaho puedo obtener?

Los servicios que reciba dependerán de su situación y sus necesidades. No todas las personas califican para todos los servicios disponibles. Usted puede recibir tratamiento, por ejemplo, puede ir a un psiquiatra para que le recete medicamentos o hablar con un terapeuta acerca de sus problemas. Éstos son sólo dos ejemplos del tipo de servicios que puede obtener.

Hay muchos otros tipos de tratamiento. Un profesional clínico con licencia determinará qué servicios son médicamente necesarios y los más adecuados para sus necesidades. Para obtener más información, consulte a su proveedor o llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

Servicios Sin Cobertura

¿Cuáles son los servicios que no cubre Optum Idaho?

Optum Idaho no cubre los siguientes servicios: tratamiento psiquiátrico y para trastornos por consumo de sustancias para pacientes hospitalizados; atención médica, incluida la desintoxicación médica en el hospital por un problema de trastorno por consumo de sustancias; cuidado dental; cuidado de la vista y farmacia. Sin embargo, estos servicios están cubiertos por Medicaid.

Servicios excluidos: servicios vocacionales, servicios educativos y servicios recreativos. Si tiene preguntas sobre estos servicios o cualquier otro servicio que podría estar cubierto por Medicaid, llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

Red de Proveedores de Optum Idaho

¿Qué es un proveedor de atención de salud mental?

Los proveedores de atención de salud mental pueden ser terapeutas de salud mental o trastornos por consumo de sustancias con licencia (u otra certificación), médicos, psiquiatras, enfermeras psiquiátricas, psicólogos, trabajadores sociales clínicos con licencia, otros terapeutas profesionales, especialistas en rehabilitación psiquiátrica certificados, administradores de casos o personal de apoyo individual. Pueden apoyarlo para que usted haga y cumpla su plan de recuperación. Pueden ponerlo en contacto con otros servicios de la comunidad. Los médicos pueden brindarle ayuda con los medicamentos, si lo necesita y así lo desea.

¿Qué significa ser un “proveedor de la red”?

Ser un “proveedor de la red” significa que un proveedor aceptó trabajar con Optum Idaho. Los proveedores de la red deben cumplir los requisitos para participar en la red y deben ser aprobados por nuestro comité de credencialización. Optum Idaho administra la red de proveedores que se usará para prestar servicios cubiertos por el Plan de Salud Mental de Idaho.

¿Cómo elijo o cambio a mi proveedor de atención de salud mental?

Si desea ayuda para elegir o cambiar un proveedor, llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973. También puede usar nuestra herramienta de búsqueda “Find a Behavioral Health Clinician” (Encontrar un Profesional Clínico de Salud Mental), que se encuentra en nuestro sitio de Internet: www.OptumIdaho.com. En www.OptumIdaho.com, haga clic en “Consumers” (Consumidores) y luego haga clic en “Search for Behavioral Health Clinician” en el menú “Quick Links” (Enlaces Rápidos) de la derecha.

¿Cómo recibo servicios si aún no tengo un proveedor de atención de salud mental?

Llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973. También puede recurrir a nuestro Directorio de Proveedores para buscar nombres y números de proveedores en su área. Para solicitar una copia del Directorio de Proveedores, llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho. También puede encontrar el Directorio de Proveedores en nuestro sitio de Internet.

¿Cuántas veces puedo cambiar a mi proveedor de atención de salud mental?

Puede cambiar de proveedor de atención de salud mental en cualquier momento. Si quiere cambiar su proveedor y no sabe cuál elegir, llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973. Podemos ayudarle a elegir uno. También puede visitar www.OptumIdaho.com para encontrar un proveedor. En www.OptumIdaho.com, haga clic en “Consumers” (Consumidores) y luego haga clic en “Search for Behavioral Health Clinician” en el menú “Quick Links” (Enlaces Rápidos) de la derecha.

¿Puede denegarse mi solicitud de cambio de proveedor de atención de salud mental?

Sí. Si el proveedor que usted elige no está disponible, su solicitud puede ser denegada. Podemos ayudarle a elegir otro proveedor. También puede hablar con un Especialista en Apoyo Individual o Familiar.

¿Qué debo llevar cuando visite a mi proveedor de atención de salud mental?

Debe llevar su tarjeta de identificación de Medicaid cada vez que reciba servicios de atención de salud mental. Es bueno que se prepare para la visita con su profesional clínico. Una forma de hacerlo es escribir los cambios que observó desde la última cita.

¿Puedo administrar mi propia atención?

Tiene derecho a administrar su propia atención o la de su hijo menor de edad. También tiene derecho a elegir servicios y proveedores para usted o su hijo menor de edad. Si desea obtener más información, llame a su Coordinador de la Atención o al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

Conectamos sus Servicios de Salud Física y Mental

¿Qué es un Proveedor de Atención Primaria?

Un Proveedor de Atención Primaria es un médico, una enfermera o un profesional clínico que le ayuda a administrar su atención de la salud física. Para cambiar su médico de atención primaria, llame a su oficina local de Healthy Connections. Recibirá una carta por correo que confirmará su médico de atención primaria. Léala atentamente y llame a la oficina local de Healthy Connections si tiene preguntas.

¿Mi atención de la salud física y mi atención de la salud mental estarán coordinadas?

Sí. Optum Idaho solicitará que sus proveedores coordinen su atención. Siempre debe decirle a su proveedor de atención primaria los servicios de salud mental que recibe y los medicamentos que toma. También debe informarle a su proveedor de salud mental de cualquier servicio que usted reciba de su proveedor de atención primaria y los medicamentos que toma. *No* necesita una referencia de su proveedor de atención primaria para solicitar servicios de atención de salud. Para pedir servicios de atención de salud mental, llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

Si ha estado involucrado con el Departamento Correccional de Menores de Idaho (Department of Juvenile Corrections, IDJC) o el Departamento Correccional de Idaho (Idaho Department of Corrections, IDOC) o con los Tribunales de Resolución de Problemas (Problem Solving Courts, PCS), Optum Idaho también se asegurará de que su atención esté coordinada entre estas agencias y su proveedor de salud mental.

Autorización Previa y Referencias

¿Qué es una autorización previa?

Es posible que necesite pedir permiso para recibir algunos servicios. Este permiso se denomina autorización previa. Su proveedor de atención de salud mental solicitará una autorización previa en su nombre.

Si desea obtener más información, llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973. No necesita autorización previa para las emergencias. Muchos servicios para pacientes ambulatorios no requieren autorización previa.

Si denegamos o limitamos su solicitud de un servicio, usted puede solicitar una reconsideración; que también se denomina apelación. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

Acceso TTY: Llame al 711: Así como puede marcar el 411 para obtener información, puede marcar el 711 para tener acceso a los servicios de retransmisión de telecomunicaciones en Idaho. El servicio de retransmisión es gratuito. Desde cualquier lugar del país, también puede marcar el 1-800-855-2880 (pida a la operadora que llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973).

Servicios de Emergencia

¿Qué es una condición médica de emergencia?

La sala de emergencias no es para recibir atención médica de rutina. Si no está seguro de que sea una emergencia, llame a su médico en cualquier momento para que le dé consejo médico.

Una condición médica de emergencia tiene síntomas repentinos y graves. Podría:

- Representar un riesgo para usted u otras personas
- Causarle daño en el cuerpo o en las funciones corporales

¿Qué debo hacer si tengo una emergencia médica?

Llame al 911 o vaya inmediatamente a la sala de emergencias más cercana. No necesita aprobación previa para recibir atención de emergencia.

¿Qué son los servicios de emergencia de salud mental?

Los servicios de emergencia son problemas de salud mental que deben recibir atención inmediata. Por ejemplo:

- Pensar en hacerse daño
- Pensar en hacer daño a otros
- Hacerse cosas dañinas
- Hacer cosas dañinas a otros

Si cree que tiene una emergencia de salud mental, llame inmediatamente al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

¿En qué puede ayudarme mi proveedor?

Hable con su proveedor sobre las estrategias para enfrentar las dificultades que ha usado con éxito en el pasado. Trabaje con su proveedor para crear un plan de crisis que pueda usar para evitar una crisis. Su plan de crisis debe incluir cómo comunicarse con su proveedor y conocer la disponibilidad del proveedor. Además, su plan de crisis debe incluir llamar al Departamento de Servicios a los Miembros y Línea de Crisis de Optum Idaho al 1-855-202-0973, que está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Visitas a la Sala de Emergencias

Una sala de emergencias es para las personas que están muy enfermas con problemas graves. Estos problemas pueden surgir rápidamente y afectar su salud y bienestar. Las emergencias pueden tener consecuencias graves en usted o en otros, por eso es importante que vaya a un médico o proveedor de atención de la salud inmediatamente. Si va a la sala de emergencias, usted (o su cuidador) debe llevar una lista de sus condiciones de salud y de los medicamentos que toma. Debe mostrar esta lista a cualquier proveedor médico o de salud mental que lo trate. Esto es importante si tiene necesidades especiales de atención de la salud.

Recuerde informar a su proveedor de la sala de emergencias sobre sus problemas de salud mental. Esta información le permitirá al proveedor brindarle la atención adecuada. Si cree que tiene una emergencia de salud mental, llame inmediatamente al Departamento de Servicios a los Miembros y Línea de Crisis de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

Cuando vaya a la sala de emergencias, es posible que las personas que lo atiendan no lo conozcan ni conozcan sus necesidades de salud mental. Usted deberá brindarles información para que puedan brindarle la mejor atención. Debe estar preparado para decirles:

- Por qué necesita un tratamiento de emergencia y cuál es su crisis
- Qué seguro tiene y llevar su tarjeta de seguro si puede
- Qué idioma habla o se siente más cómodo para hablar o entiende mejor
- La información de su tutor (nombre, números de teléfono, direcciones) si se aplica a su caso
- Las alergias que tenga
- Los medicamentos que esté tomando, ya sea que se trate de medicamentos de venta con o sin receta
- Cualquier droga ilegal que consuma o haya consumido
- Si ha estado bebiendo alcohol recientemente
- Quién es su proveedor de atención primaria
- Quién es su proveedor de atención de salud mental
- Contactos de Emergencia
- Instrucciones Psiquiátricas por Anticipado, si ha llenado un formulario de Instrucciones Psiquiátricas por Anticipado para condiciones de salud mental antes de ir a la sala de emergencias (consulte la página 15 para obtener más información).

Si cree que tiene una emergencia de salud mental, llame inmediatamente al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

Proceso de Queja

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción con Optum Idaho o con un proveedor.

¿Qué debo hacer si tengo una queja?

Si tiene una queja sobre Optum Idaho o un proveedor, llame a Servicios de Apoyo al Cliente. Un miembro del personal puede ayudarle a iniciar el proceso de queja. Cualquier empleado de Optum Idaho puede aceptar una queja y está capacitado para enviarla correctamente a la persona indicada.

Llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al número gratuito 1-855-202-0973 (TTY: **711**) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., Hora Estándar de la Montaña.

También puede enviar su queja por escrito a Optum Idaho:

Optum Idaho Quality Operations
205 East Watertower Street
Meridian, ID 83642

Por fax: 1-855-272-7053

¿Quién puede presentar una queja?

Usted puede presentar una queja. Otra persona que actúe en su nombre también puede hacer la presentación por usted. Usted no será sancionado por presentar una queja.

¿En cuánto tiempo se procesa mi queja?

Los plazos para el procesamiento de quejas varían según el tipo de queja. Todas las quejas reciben una carta dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha en que recibamos la queja. Esa carta es para avisarle que recibimos su queja y para brindarle información sobre los próximos pasos. En el caso de los asuntos que no se relacionan con la calidad de la atención, se envía una resolución dentro de los 10 días hábiles posteriores a la fecha en que recibamos la queja.

¿Qué hace Optum Idaho cuando recibe posibles quejas sobre la calidad de la atención?

Un miembro, representante o proveedor puede presentar una queja sobre un posible o supuesto problema de calidad de la atención. Un problema de calidad de la atención significa que la calidad de los servicios prestados a un miembro podría ser deficiente o poco satisfactoria. Las quejas sobre la calidad de la atención deben presentarse de la misma manera que las demás quejas. Nuestro Departamento de Calidad decidirá si la queja califica como un problema de calidad de la atención.

En ese caso, el Departamento de Calidad y el Jefe Médico revisarán e investigarán el caso. Si es necesario realizar una investigación adicional o tomar una medida correctiva, la queja puede enviarse al Comité de Revisión por Colegas. Las medidas que tome Optum Idaho para resolver la queja son confidenciales. Esto significa que Optum Idaho le comunicará a la persona que presente la queja que el asunto se trató como una queja sobre la calidad de la atención. No le comunicaremos a la persona el resultado final de la investigación.

Determinaciones Adversas de Beneficios

¿Qué son las determinaciones adversas de beneficios?

Las determinaciones adversas de beneficios son cuando Optum Idaho:

- Deniega (rechaza) servicios o aprueba menos servicios de los que usted o su proveedor quería;
- Deniega el pago de un servicio que posiblemente usted deba pagar;
- No resuelve una apelación tan pronto como se supone que debería hacerlo;
- No toma una decisión sobre la obtención de servicios que usted solicitó en el tiempo que Medicaid quiere que lo hagamos; o su proveedor reduce o interrumpe un servicio aprobado con anterioridad.

¿Cómo me entero de que Optum Idaho está tomando una determinación adversa de beneficios?

Le enviaremos una carta llamada Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. Usted tiene derecho a presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra determinación adversa de beneficios. El Formulario de Solicitud de Apelación está incluido en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios.

Proceso de Apelación

¿Qué es una apelación?

Usted puede presentar una apelación cuando no esté conforme con una decisión o determinación adversa de beneficios que haya tomado Optum Idaho. Por ejemplo, puede presentar una apelación cuando un servicio cubierto es denegado, está demorado, se limita o se suspende.

¿Quién puede presentar una apelación?

Usted puede presentar una apelación. Un proveedor o una persona que actúe en su nombre también pueden presentar una apelación por usted, con su permiso por escrito. Usted no será sancionado por presentar una apelación.

¿Cómo presento una apelación?

Puede iniciar una apelación por teléfono, por escrito o en persona. Las apelaciones presentadas por teléfono se deben acompañar de una solicitud por escrito, a menos que se trate de un caso urgente. Una solicitud urgente es cuando Optum Idaho o su proveedor piensa que Optum Idaho necesita tomar una decisión rápida según su estado de salud. Las apelaciones urgentes se deben presentar dentro de los 10 días calendario de la carta de denegación. Debe presentar su apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha de la carta de denegación. Si desea seguir recibiendo servicios que fueron cancelados, suspendidos o reducidos, debe presentar una apelación dentro de los 10 días calendario de la carta de denegación. Puede presentar pruebas ante Optum Idaho para respaldar su apelación, en persona o por escrito. Puede llamar al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al número gratuito 1-855-202-0973 (TTY: **711**) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5:00 p.m., Hora Estándar de la Montaña para obtener ayuda.

Dirección para Apelaciones:

Optum Idaho
205 East Watertower Street
Meridian, ID 83642

Por fax: 1-855-272-7053

¿En cuánto tiempo se procesa mi apelación no urgente?

Dentro de los cinco días de recibir su apelación, Optum Idaho le enviará una confirmación por escrito de que ha recibido su apelación.

Les avisaremos a usted y a su proveedor el resultado de la apelación dentro de los 30 días calendario. Les enviaremos una carta con el resultado. Si necesitamos más tiempo para revisar su apelación, le pediremos al Departamento de Salud y Bienestar de Idaho 14 días calendario más. Si el Departamento acepta, se lo haremos saber por escrito.

¿En cuánto tiempo se procesa mi solicitud de revisión urgente de mi apelación?

Les avisaremos a usted y a su proveedor el resultado de la apelación dentro de las 72 horas. También les enviaremos una carta con el resultado a usted y a su proveedor.

¿Qué sucede si Optum Idaho deniega la solicitud de revisión urgente de una apelación?

Si denegamos una solicitud de revisión urgente de una apelación, la apelación seguirá el curso de las apelaciones no urgentes. La resolveremos dentro de los 30 días. Lo llamaremos para comunicarle que la apelación no se va a procesar como una apelación urgente. También se lo informaremos por escrito.

¿Qué sucede si no estoy conforme con la decisión de la apelación?

Si no está conforme con la decisión de la apelación de Optum, puede pedir una Audiencia Estatal Imparcial ante el Departamento de Salud y Bienestar de Idaho. Usted debe agotar la opción de apelación de Optum antes de presentar una Audiencia Estatal Imparcial.

¿Seguiré recibiendo mis beneficios durante la revisión de la apelación o Audiencia Imparcial?

Usted tiene derecho a continuar con los servicios que está recibiendo en espera de la decisión si:

- Usted solicita la revisión de una apelación dentro de los 10 días calendario de la Determinación Adversa de Beneficios de Optum, o solicita una audiencia dentro de los 10 días calendario de la fecha de la decisión de la apelación de Optum Idaho.
- La revisión de apelación involucra un servicio que estaba recibiendo antes de la revisión de la apelación.
- Los servicios fueron indicados por un proveedor aprobado.
- El período del servicio aún no venció.
- Usted solicita una extensión del servicio.

Si recibe servicios durante la revisión de la apelación, pero la decisión no es a su favor, es posible que deba pagar dichos servicios.

Proceso de Audiencia Imparcial Estatal

¿Qué es una Audiencia Imparcial?

Si no está conforme con la decisión de la apelación tomada por Optum, puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Una Audiencia Imparcial es un proceso que usa el Estado de Idaho para proteger sus derechos.

¿Puedo pedir una Audiencia Imparcial?

Usted o su representante autorizado (con su permiso por escrito) puede pedir una Audiencia Imparcial ante el Departamento de Salud y Bienestar de Idaho. En la carta de decisión sobre la apelación, Optum Idaho le dirá que puede pedir una Audiencia Imparcial por escrito. La carta le indicará cómo solicitar una Audiencia Imparcial. Debe solicitar una Audiencia Imparcial con sus propias palabras o puede usar un formulario de solicitud de Audiencia Imparcial. El Plan de Salud Mental de Optum Idaho incluirá en la carta que le envíe un formulario de solicitud de Audiencia Imparcial. Llene el formulario y envíelo a Medicaid. También puede obtener un formulario en cualquier oficina local del Departamento de Salud y Bienestar o a través de correo electrónico en MyBenefits@dhw.idaho.gov.

Debe solicitar una Audiencia Imparcial solamente después de presentar una apelación ante Optum y dentro de los 120 días de la carta de la decisión que recibió sobre su apelación. Puede llevar su formulario a cualquier oficina local del Departamento de Salud y Bienestar. También puede enviarlo por fax o por correo a:

Administrative Procedures Section
Idaho Department of Health and Welfare
450 W. State St., 10th Floor
P.O. Box 83720
Boise, ID 83720-0036
Fax 1-208-334-6558

El Departamento de Salud y Bienestar de Idaho debe recibir su solicitud de Audiencia Imparcial dentro de los 120 días descritos más arriba. Si tiene preguntas o necesita ayuda para llenar el formulario, llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

¿Puedo continuar recibiendo mis servicios si solicito una Audiencia Imparcial?

La Audiencia Imparcial podría ser sobre nuestra decisión de reducir o interrumpir servicios que habíamos aprobado anteriormente. En ese caso, usted debe marcar en el formulario de Audiencia Imparcial la casilla para solicitar que los servicios continúen. Si solicita una Audiencia Imparcial en el lapso requerido y pide que Optum Idaho continúe prestándole los servicios, seguiremos prestándole los servicios. Es posible que deba pagar estos servicios si la decisión de la audiencia no es a su favor. Si la audiencia es sobre cualquier otro tipo de determinación adversa de beneficios, puede hablar sobre sus servicios durante dicha audiencia.

Instrucciones por Anticipado

¿Qué debo hacer si estoy en una crisis o no estoy en condiciones para tomar una decisión sobre mi atención?

Si prepara un documento de instrucciones por anticipado cuando está bien, puede asegurarse de que se respeten sus deseos cuando se enferme, lesione o no pueda hablar.

¿Qué son las instrucciones por anticipado?

Las instrucciones por anticipado ponen por escrito qué tratamiento usted desea o no desea recibir. Si no está en condiciones para tomar una decisión sobre su atención, las instrucciones indican lo que usted desea que se haga. Puede nombrar a otra persona de su confianza para que tome decisiones por usted. Asegúrese de pedirle a su proveedor que incluya sus instrucciones por anticipado en el plan de atención. Su proveedor debe asentar en su registro médico si usted tiene instrucciones por anticipado.

¿Es obligatorio dejar mis instrucciones por anticipado?

No. Depende absolutamente de usted. Un proveedor no puede rehusarse a brindar atención en función de que haya o no instrucciones por anticipado.

¿Puedo dar instrucciones por anticipado?

Sí. La Ley de Declaraciones para el Tratamiento de Salud Mental (Declarations For Mental Health Treatment Statute) de Idaho le permite poner por escrito el tratamiento psiquiátrico que usted desea o no desea recibir. Esto se llama instrucciones psiquiátricas por anticipado (Psychiatric Advance Directive, PAD). Si no está en condiciones de tomar una decisión, las instrucciones psiquiátricas por anticipado indicarán lo que usted desea que se haga. En las instrucciones psiquiátricas por anticipado, también puede mencionar a un representante de su confianza para que tome decisiones por usted. Para obtener más información, comuníquese con el National Resource Center on Psychiatric Advance Directives (Centro Nacional de Recursos sobre Instrucciones Psiquiátricas por Anticipado) en: www.nrc-pad.org/states/view/84/54/ y para obtener información específica de Idaho, póngase en contacto con www.nrc-pad.org/states/idaho.

También puede llamar al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973 para obtener más información.

¿Puedo dar instrucciones por anticipado para medicamentos y/u hospitalización?

Sí. Puede dar instrucciones por anticipado para todo tipo de tratamiento de salud mental, incluida su negación a recibir ciertos tratamientos. Además, puede hablar con su proveedor para comunicarle sus deseos.

¿Qué debo hacer para dar instrucciones por anticipado?

Hay varias maneras de realizar instrucciones por anticipado. Puede ponerse en contacto con su Coordinador de la Atención, o con un Especialista en Apoyo Individual o Familiar. Su proveedor puede ayudarle a incluir las instrucciones en sus registros médicos. También hay grupos locales y nacionales que pueden ayudarle a llenar un formulario de instrucciones por anticipado. Recuerde que cualquier formulario que use es válido según las leyes de Idaho. Otra opción es dictárselas a su proveedor para que las anote.

¿Es necesario que un abogado prepare mis instrucciones por anticipado?

No.

¿Alguien tiene que aprobar mis instrucciones por anticipado?

No.

¿Puedo pedirle a otra persona que tome decisiones sobre mi salud mental si yo no estoy capacitado para hacerlo?

Sí. En sus instrucciones psiquiátricas por anticipado, puede elegir un "representante" para que tome estas decisiones. Primero debe hablar con esta persona para asegurarse de que esté dispuesta a actuar como su representante, comprenda sus deseos de tratamiento según lo descrito en sus Instrucciones por Anticipado y se comprometa a hacerlos cumplir. Sus instrucciones psiquiátricas por anticipado debe ser por escrito y estar firmada por un testigo adulto que lo conozca a usted. Para obtener más información, póngase en contacto con el National Resource Center on Psychiatric Advance Directives en www.nrc-pad.org/content/view/84/54/.

También puede llamar al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

¿Mi representante puede tomar decisiones por mí si yo no puedo hacerlo por mí mismo?

Sí. Su representante puede tomar decisiones por usted acerca de su tratamiento, incluida su negación a recibir ciertos tratamientos. Su representante también puede aceptar que usted vaya a un centro psiquiátrico, pero sólo para evaluación.

¿Quién debe tener una copia de mis instrucciones por anticipado?

Entregue una copia a su proveedor de atención de la salud, a cualquier centro de cuidado de la salud en el que ingrese y a su representante. Puede entregar una copia a su Coordinador de la Atención y debe guardarse unas copias para usted. Puede darles una copia a las personas de su confianza, quienes, a su vez, pueden avisarles a los proveedores de atención de la salud que usted tiene instrucciones por anticipado.

¿Puedo cambiar o cancelar mis instrucciones por anticipado?

Sí. Si las cambia o las cancela, hágaselo saber a cada persona que tenga una copia. Haga que su testigo adulto firme y feche la versión modificada.

¿Mi proveedor tiene que seguir mis instrucciones por anticipado?

No siempre. Sus proveedores pueden decidir no seguir sus instrucciones psiquiátricas por anticipado si:

- Piensan que el tratamiento no es posible de hacer
- Las instrucciones psiquiátricas por anticipado solicitan un tratamiento que el proveedor no está autorizado a brindar
- Piensan que el tratamiento no es legal
- Piensan que el tratamiento o la negación a recibir tratamiento no es eficaz o no es estándar

¿Durante cuánto tiempo tienen vigencia mis instrucciones por anticipado?

Sus instrucciones psiquiátricas por anticipado están vigentes hasta que usted las cancele. Puede cancelarlas o cambiarlas en cualquier momento.

Pago de Servicios

¿Alguna vez tendré que pagar servicios de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias?

Es posible que deba pagar los servicios de salud mental que no sean de emergencia si se aplica algo de lo siguiente:

- El servicio de salud mental no está cubierto por Optum Idaho ni por Medicaid.
- El servicio de salud mental no ha sido aprobado por Optum Idaho. Solamente debería pagar el servicio si, *antes* de recibir el servicio, firmó un documento comprometiéndose a pagar el servicio.
- Solicita y sigue recibiendo servicios durante una Audiencia Imparcial en relación con la decisión de Optum Idaho de reducir o interrumpir un servicio. Sólo tendría que pagar esos servicios si la decisión de la Audiencia Imparcial no es a su favor.
- No es beneficiario de Medicaid al recibir el servicio.
- Si consulta a un proveedor que no está dentro de la red de Optum Idaho sin pedir primero el permiso de Optum Idaho.
- Si recibe un servicio que no está cubierto y firma un formulario en el que acepta pagar el servicio.

¿Qué sucede si recibo una factura de mi proveedor?

Si recibe una factura de un proveedor, pregunte por qué le está facturando. Dígale que usted es miembro de Optum Idaho. No tiene que pagar facturas que debe pagar Medicaid.

¿A quién llamo si recibo una factura?

Si de todas maneras recibe una factura, llame a su proveedor. Si aún tiene preguntas, puede llamar al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973. Asegúrese de tener la factura a mano cuando llame.

¿Qué información me pedirán?

Servicios de Apoyo al Cliente le preguntará:

- Su nombre
- Quién envió la factura
- La fecha del servicio
- La cantidad
- El proveedor, la dirección y el número de teléfono del proveedor o del hospital

¿Qué sucede si tengo otro seguro de salud además de Medicaid?

Debe informar todos sus datos de seguro a Medicaid. Llame a Health Management Systems (HMS) al 1-800-873-5875 si:

- Su seguro de salud privado se cancela, o
- Tiene una nueva cobertura de seguro.

Atención de Salud Mental en un Hospital

¿Cómo obtengo atención de salud mental en un hospital?

Los servicios hospitalarios psiquiátricos para pacientes hospitalizados los indica su médico.

Los servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados no son servicios cubiertos en el Plan de Salud Mental de Optum Idaho ni son administrados por Optum Idaho. Siguen estando cubiertos por Medicaid.

Derecho a una Segunda Opinión

¿Qué debo hacer si deseo una segunda opinión?

Siempre puede obtener una segunda opinión para el cuidado de su salud. Llame a su proveedor de atención de salud mental o a su Coordinador de la Atención. También puede llamar al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

Si usa un proveedor de la red, la segunda opinión será gratuita. Si desea usar un proveedor fuera de la red para su segunda opinión, primero debe obtener nuestro permiso.

Citas

¿Qué hago si necesito un proveedor y el consultorio está cerrado?

Llame a su proveedor en cuanto necesite atención. No espere hasta la noche o el fin de semana. Algunos proveedores, pero no todos, están disponibles por la noche o durante los fines de semana. Siempre obtendrá ayuda. Si no puede comunicarse con su proveedor y necesita ayuda, llame al número gratuito del Departamento de Servicios a los Miembros y Línea de Crisis de Optum Idaho al 1-855-202-0973, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

¿Qué es la atención médica de urgencia y con qué rapidez puedo esperar que me atiendan?

Si tiene una situación de urgencia, debe recibir atención dentro de las 24 horas. La atención de urgencia es para problemas repentinos que no son emergencias. Aun así, luego deberá visitar a un proveedor pronto para evitar que la situación empeore.

¿Con qué rapidez puedo esperar que me atiendan si necesito ayuda, pero no es una emergencia ni una urgencia?

Su proveedor debe atenderlo dentro de los 14 días.

¿Qué debo hacer si no puedo ir a una cita programada?

Si no puede ir a una cita programada, debe llamar a su proveedor inmediatamente. Cuando llame, puede cancelar o volver a programar su cita.

Cuando Está Lejos de Casa

¿Qué debo hacer si necesito atención de salud mental cuando estoy fuera del estado o viajando?

Aunque esté lejos de su hogar, puede seguir obteniendo ayuda. Para obtener ayuda, usted debe:

- Llamar al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973 en cualquier momento, las 24 horas del día, los siete días de la semana
- Si necesita recibir tratamiento inmediatamente, vaya a la sala de emergencias más cercana
- Es posible que deba pagar los servicios que reciba fuera del Estado.

¿Qué debo hacer si estoy de viaje fuera del país?

Si está de viaje en otro país y necesita atención de salud mental, no podemos pagar esta atención.

Transporte

¿Cómo llego al consultorio del proveedor?

Si tiene una cita con su proveedor de salud mental, pero no tiene auto, no puede manejar un auto o no tiene un amigo o familiar que pueda llevarlo, puede solicitar transporte a través del servicio de transporte médico de no emergencia de Medicaid al 1-877-503-1261.

Debe llamar al menos 48 horas antes de su cita. El transporte médico de no emergencia de Medicaid revisará su solicitud y decidirá si Medicaid pagará su transporte. Se revisará su solicitud según el transporte menos costoso disponible y el proveedor o servicio de Medicaid más cercano disponible. Si recibió una referencia para recibir atención médica fuera de su comunidad, el transporte médico de no emergencia de Medicaid podría solicitar una referencia a su médico antes de programar su transporte.

Servicios de Interpretación

¿Puedo recibir el servicio de un intérprete cuando hablo con mi proveedor?

Sí. Tiene derecho a hablar con su proveedor y su Coordinador de la Atención en el idioma que usted elija. Estos servicios son sin cargo. También puede recibir material escrito en formatos alternativos.

¿A quién llamo para pedir un intérprete?

Si necesita un intérprete para hablar con su proveedor o Coordinador de la Atención, llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

¿Qué sucede si no puedo encontrar un proveedor que se pueda comunicar conmigo en mi lengua materna?

Llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

¿Qué puedo hacer si deseo llamar a Optum Idaho y soy sordo, no oigo bien o me resulta difícil hablar?

Puede llamar al Servicio de Retransmisión de Idaho al 711. Si le resulta difícil hablar, también puede llamar al Servicio de Retransmisión "Speech-to-Speech" de Idaho al 1-888-791-3004 y recibir ayuda de una persona con capacitación especial. Si habla español y es sordo, no oye bien o tiene dificultades para hablar, llame al Servicio de Retransmisión de Idaho en español al 1-866-252-0684.

Para obtener más información sobre el Servicio de Retransmisión de Idaho, visite el sitio de Internet en www.cdhh.idaho.gov/relay_services.htm. Si necesita un dispositivo de telecomunicaciones (TTY), visite el sitio de Internet del Servicio de Retransmisión de Idaho. En algunos casos, el dispositivo TTY puede estar disponible sin costo o por un costo mínimo.

Actualización de Sus Registros

¿Qué debo hacer si me mudo?

Si está por mudarse o necesita que se actualice su registro, comuníquese al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973. También debe informar cambios a la oficina donde solicitó la cobertura de Medicaid o llamar al número gratuito 1-866-326-2485.

Denuncia de Fraude, Despilfarro y Abuso

¿Qué son el fraude, el despilfarro y el abuso?

El fraude es una declaración falsa o un engaño planificado que resulta en un beneficio no autorizado. El abuso incluye el cobro de servicios que no son médicamente necesarios no corresponden a los estándares conocidos o tienen un precio injusto.

Los tipos de fraude y abuso pueden ser:

- La facturación de servicios que no se prestaron
- Una declaración falsa de un servicio o una condición, que puede incluir una declaración falsa de cuándo o cómo se prestó el servicio
- La prestación de servicios que impliquen un despilfarro y que no sean necesarios

¿Cómo denuncio a alguien que está haciendo un uso indebido del Programa de Servicios de Salud Mental?

Si sospecha que alguien, incluido un proveedor, ha cometido fraude, despilfarro o abuso, o está usando su información, debe denunciarlo. Para hacer una denuncia, reúna todos los datos posibles y llame a alguno de los siguientes:

- Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973
- Departamento de Salud y Bienestar de Idaho al 1-866-635-7515 o por correo electrónico a prvfraud@dhw.idaho.gov o en el sitio de Internet www.healthandwelfare.idaho.gov
- La Línea para Hacer Denuncias a la Unidad de Investigaciones Especiales (Special Investigations Unit, SIU) al 1-877-972-8844 o por correo electrónico a OHBS.SIU.TIPs@optum.com

Cuando denuncie a un proveedor, incluya:

- Nombre, dirección y teléfono
- Nombre y dirección del centro
- Tipo de proveedor
- Nombres y números de otros testigos
- Fechas y resumen de eventos

Cuando denuncie a un miembro, incluya:

- El nombre de la persona
- La fecha de nacimiento de la persona, si la conoce
- La ciudad donde vive esta persona
- Detalles sobre el despilfarro, el abuso o el fraude

Aun si no cuenta con toda esta información, debe presentar una denuncia.

Otra Información para Miembros de Optum Idaho

Como miembro de Optum Idaho, usted tiene acceso a la siguiente información:

- Nuestras pautas de práctica
- Cómo controlamos los servicios y los costos
- La cantidad total de quejas, resultados y apelaciones de los miembros
- Nuestra estructura y funcionamiento
- Planes para asegurar que los proveedores presten servicios de alta calidad
- Un directorio de proveedores actualizado

Para obtener más información, visite nuestro sitio de Internet o llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973.

Educación de Salud

¿Dónde puedo recibir información sobre educación de salud?

Podemos brindarle información gratuita sobre numerosos temas de la salud, como:

- Salud Mental
- Salud de Niños y Jóvenes
- Depresión
- Trastorno Bipolar
- Adicciones
- Obesidad
- Estrés
- Alzheimer/Demencia
- Y muchos otros

Puede encontrar herramientas, artículos y recursos de salud mental en nuestro sitio de Internet (en www.OptumIdaho.com. En www.OptumIdaho.com, haga clic en "Consumers" [Consumidores] y luego haga clic en "Liveandworkwell" en el menú "Quick Links" [Enlaces Rápidos] de la derecha). También puede llamar al Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho al 1-855-202-0973. Además, podemos enviarle información por correo.

Derechos y Responsabilidades del Miembro

Los miembros tienen derechos y responsabilidades relacionados con su atención.

Derechos de los Miembros

Todo miembro¹ de Optum Idaho tiene los siguientes derechos:

1. Tiene derecho a recibir un trato justo, con dignidad y con respeto por su derecho a la privacidad.
2. Tiene derecho a recibir todos los servicios de atención de la salud de una manera comprensiva e imparcial.
3. Si tiene alguna discapacidad relacionada con la comunicación, tiene derecho a recibir información en un estilo que satisfaga sus necesidades.
4. Tiene derecho a recibir los servicios de atención de la salud de una manera que respete su cultura, por ejemplo, que le consigan un intérprete si usted no habla inglés.
5. Tiene derecho a participar en todas las decisiones sobre atención de la salud. Esto incluye su tratamiento y planificación de recuperación. También tiene derecho a rechazar el tratamiento.
6. Tiene derecho a comprender cualquier tratamiento que acepte recibir. Esto se denomina consentimiento informado.

¹ El término "miembro" puede incluir, según corresponda, a miembros de familia, un tutor legal ordenado por un tribunal o un representante designado en una instrucción por anticipado activada.

7. Tiene derecho a elegir a una persona para que le ayude con las opciones de atención.
8. Tiene derecho a solicitar una segunda opinión a un proveedor sin costo. Usted puede obtener una segunda opinión si:
 - Necesita más información sobre un tratamiento.
 - Cree que el proveedor no está brindando la atención adecuada.
9. Tiene derecho a presentar una queja sobre la atención que está recibiendo. Es una forma de tomar el control de su recuperación. Puede presentar quejas sobre Optum, un proveedor contratado de la red de Optum o cualquier otra cosa relacionada con su experiencia de tratamiento.
10. Tiene derecho a elegir sus proveedores de la red de Optum.
11. Tiene derecho a hacer instrucciones psiquiátricas por anticipado (Psychiatric Advance Directive, PAD). Una Instrucción Psiquiátrica por Anticipado es un documento legal que puede usar para manejar su tratamiento de salud mental y su bienestar, si no puede tomar o comunicar decisiones sobre dicho tratamiento. Mediante este documento, usted puede designar a las personas que desea o no desea que tomen decisiones por usted.
12. Tiene derecho a ver sus propios registros de tratamiento de salud mental. Esto se basa en las leyes y reglas federales y de Idaho. Tiene derecho a restringir quién ve esos registros según dichas leyes y reglas.
13. Tiene derecho a solicitar y obtener información sobre Optum, que incluye sus servicios, proveedores de la red y cómo tener acceso a ellos.
14. Tiene derecho a no ser molestado por ninguna de las partes si surgen problemas entre Optum y sus proveedores de la red.
15. Tiene derecho a no ser restringido ni recluido según las leyes estatales y federales sobre el uso de restricciones y reclusión.

Responsabilidades del Miembro

Optum pide que todo miembro tenga conocimiento de las siguientes responsabilidades:

1. Usted es responsable de brindar a Optum y sus proveedores la información necesaria para brindarle atención de calidad.
2. Usted es responsable de comprender sus problemas de salud en la medida de sus posibilidades. Usted es responsable de participar en las metas de tratamiento y recuperación acordadas mutuamente entre usted y sus proveedores de atención.
3. Usted es responsable de seguir dichos planes de tratamiento y recuperación lo mejor que pueda. Debe hacerles saber a los proveedores si se necesitan cambios.
4. Usted es responsable de cumplir con sus citas, o cambiarlas o cancelarlas en caso de que no pueda ir.

Aviso de Prácticas de Privacidad

La ley nos exige que protejamos la privacidad de su información de salud. Le enviaremos un aviso de privacidad que explica:

- Cómo podemos usar su información de salud.
- Cuándo podemos compartir su información de salud con otros.
- Qué derechos tiene usted sobre su información de salud.

Conforme a la ley, debemos cumplir con las condiciones de este aviso.

En el aviso, “información de salud” se refiere a los datos de su salud o atención de la salud que se pueden usar para identificarlo.

Tenemos derecho a cambiar nuestras prácticas de privacidad. Si lo hacemos, le enviaremos un aviso por correo dentro de los 60 días. También publicaremos el nuevo aviso en nuestro sitio de Internet www.OptumIdaho.com. Si hacemos un cambio, este puede aplicarse a la información que tengamos ahora y en el futuro.

Cómo Usamos o Compartimos la Información

Debemos usar y compartir su información de salud si nos lo pide:

- Usted u otra persona que tenga el derecho legal de actuar por usted (su representante personal);
- La Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos, si es necesario, para asegurar la protección de su privacidad.

Tenemos derecho a usar y compartir su información de salud para su tratamiento, para pagar su atención de la salud y para manejar nuestras operaciones comerciales. Por ejemplo, podemos usar y compartir su información de salud:

- Para pagar primas, determinar la cobertura y procesar reclamos. Esto también puede incluir la coordinación de beneficios. Por ejemplo, podemos informarle a un proveedor que usted tiene cobertura. Podemos informarle a un proveedor qué cantidad de la factura puede estar cubierta.
- Para tratamiento o administrar atención. Por ejemplo, podemos compartir su información de salud con proveedores para ayudarles a brindarle atención.
- Para operaciones de atención de la salud relacionadas con su atención. Por ejemplo, podemos sugerir un programa para el manejo de enfermedades o un programa de bienestar. Podemos estudiar datos para ver de qué manera podemos mejorar nuestros servicios.
- Para informarle sobre programas o productos relacionados con la salud. Podemos informarle sobre otros tratamientos, productos o servicios.
- Para los patrocinadores del plan. Podemos brindarle información de salud resumida y de la inscripción a una empresa patrocinadora del plan.
 - Podemos dar otra información de salud si dicha empresa acepta limitar su uso conforme a la ley federal.
- Para recordatorios sobre beneficios o atención, por ejemplo, recordatorios de citas.

Podemos usar o compartir su información de salud de la siguiente manera:

- Según lo exija la ley.
- A las personas que participan en su atención. Una de estas personas podría ser un miembro de su familia. Esto puede ocurrir si usted no puede aceptar ni objetar, por ejemplo, en una emergencia o cuando acepte o no objete cuando se le dé la oportunidad. Si está incapacitado para objetar, aplicaremos nuestro mejor criterio.
- Para actividades de salud pública. Por ejemplo, para prevenir brotes de enfermedades.
- Para denunciar víctimas de maltrato, abandono o violencia intrafamiliar. Sólo compartiremos esta información de salud con las entidades que estén autorizadas por la ley para obtenerla. Por ejemplo, podría ser una agencia de servicios sociales o de servicios de protección.
- Para actividades de supervisión de la salud a una agencia que esté autorizada por la ley para obtener información de salud. Por ejemplo, para la concesión de licencias, auditorías e investigaciones sobre fraudes y abusos.
- Para procesos judiciales o administrativos, por ejemplo, en respuesta a una orden judicial, una orden de allanamiento o una citación.
- Con fines de cumplimiento de la ley, tales como proporcionar información limitada para localizar a una persona desaparecida o denunciar un delito.
- Para evitar amenazas graves a la salud o seguridad, por ejemplo, mediante la divulgación de información a agencias de salud pública o a las autoridades responsables de hacer cumplir la ley, o en el caso de una emergencia o un desastre natural.
- Para funciones especializadas del gobierno. Estas funciones incluyen actividades militares y de veteranos, de seguridad nacional e inteligencia y servicios de protección.
- Para la compensación del seguro obrero, incluidas las divulgaciones exigidas por las leyes estatales de compensación del seguro obrero.
- Con fines de investigación, por ejemplo, para estudiar enfermedades o discapacidades. Dichos estudios de investigación deben cumplir con todos los requisitos de la ley de privacidad.
- Para brindar información sobre difuntos a un médico forense o médico legista. Esta información se podría usar para identificar un cuerpo, determinar la causa de muerte o según lo autorizado por la ley. También podemos compartir información de salud con directores de funerarias, según sea necesario para llevar a cabo sus tareas.
- Para donación o trasplante de órganos. Podemos usar o compartir información de salud que pueda ayudar a obtener, colocar en un banco de órganos o trasplantar órganos, córneas o tejido.
- A instituciones correccionales o autoridades responsables del cumplimiento de la ley para reclusos o personas en custodia:
 - 1) Si el establecimiento necesita brindarle atención de la salud;
 - 2) Para proteger su salud y seguridad;
 - 3) Para proteger la salud o seguridad de otras personas, o la seguridad general de la institución correccional

- A socios comerciales que trabajen para nosotros o nos presten servicios, si necesitan la información de salud para brindarle servicios. Nuestros socios comerciales aceptan proteger su información de salud. No están autorizados a usar o compartir información de salud que no sea la que se establece en nuestro contrato con ellos. A partir del 17 de febrero de 2010, nuestros socios comerciales también están sujetos directamente a las leyes federales de privacidad.
- Para notificar una violación de datos. Podemos usar su información de contacto para notificarle el acceso no autorizado a su información de salud. Podemos enviarle un aviso a usted o al patrocinador de su plan.
- Restricciones. Ciertas leyes federales y estatales pueden limitar el uso y la divulgación de información de salud sumamente confidencial. La información protegida por las leyes federales sobre el abuso de alcohol y drogas puede ser “sumamente confidencial”. La información genética también puede ser “sumamente confidencial” conforme a la ley federal. La ley estatal también protege información sobre:
 1. VIH/SIDA;
 2. Salud mental;
 3. Exámenes genéticos; y
 4. Abuso de alcohol y drogas.
 5. Enfermedades de transmisión sexual y salud reproductiva; y
 6. Maltrato o abandono de menores o adultos, incluido el abuso sexual.

Si se aplican leyes más rigurosas, trataremos de cumplir dichas restricciones.

Salvo lo establecido en este aviso, usaremos su información de salud únicamente con su consentimiento por escrito. Si nos autoriza a compartir su información de salud, no prometemos que la persona que la reciba no la compartirá. Usted puede retirar su consentimiento, a menos que hayamos actuado en virtud de éste.

Sus Derechos a la Privacidad de la Información de Salud

Tiene derecho a:

- Pedirnos que limitemos el uso o la divulgación de información de salud para tratamiento, pago u operaciones de atención de la salud. Puede pedirnos que nos limitemos a compartirla con los miembros de su familia o con otras personas que participen en su atención de la salud o en el pago de ésta. También podemos permitirles a sus dependientes que establezcan límites. Tenga en cuenta que a pesar de que trataremos de cumplir con su solicitud, no tenemos la obligación de hacerlo.
- Solicitar que un proveedor no nos envíe información de salud si usted pagó completamente la atención.
- Solicitar recibir comunicaciones confidenciales de distinta forma o en un lugar distinto (por ejemplo, a una casilla de correo en lugar de hacerlo a su domicilio). Accederemos a una solicitud cuando una divulgación pudiera ponerlo en peligro. Aceptamos solicitudes verbales. Usted puede cambiar su solicitud o cancelarla, pero debe hacerlo por escrito y por correo a la siguiente dirección:

Compliance Department
Privacy Department
P.O. Box 99378
Emeryville, CA 94662-9378

- Obtener una copia de la información de salud que usamos para tomar decisiones sobre usted. Por ejemplo, decisiones de reclamos y registros de administración de casos o de la atención. Usted debe solicitar esta información de salud por escrito a la dirección que se indica a continuación. Nosotros podemos enviarle un resumen. Podemos cobrarle las copias. También podemos denegar su solicitud. Pero si lo hacemos, usted puede solicitar una revisión de la denegación. A partir del 17 de febrero de 2010, si mantenemos un registro electrónico, usted también puede solicitar que se le envíe una copia electrónica a usted o a un tercero. Podemos cobrar una tarifa por esto.
- Solicitar que se corrija la información de salud sobre usted que tenemos en nuestro poder si cree que su información de salud es incorrecta o está incompleta. Debe realizar la solicitud por escrito y enviarla a la dirección que se indica a continuación. Si denegamos su solicitud, usted puede agregar una declaración de desacuerdo a su información de salud.
- Recibir una lista de la información de salud que compartimos durante los seis años anteriores a su solicitud. Esta lista no incluirá ninguna divulgación de información de salud:
 - i. realizada antes de abril 14, 2003;
 - ii. realizada con fines de tratamiento, pago y operaciones de atención de la salud;
 - iii. realizada a usted o siguiendo sus instrucciones;
 - iv. realizada a instituciones correccionales o a oficiales responsables de hacer cumplir la ley; ni
 - v. otras divulgaciones que las leyes federales no nos exijan registrar ni proporcionarle.
- Recibir una copia impresa de este aviso. Puede solicitar una copia de este aviso en cualquier momento. Aunque haya aceptado recibir este aviso por medios electrónicos, usted tiene derecho a recibir una copia impresa. También puede obtener una copia de este aviso en nuestro sitio de Internet, www.OptumIdaho.com.

Cómo Hacer Valer Sus Derechos

- Comuníquese con su Plan de Salud Mental de Idaho. Si tiene alguna pregunta sobre este aviso o desea hablar sobre sus derechos, llame al 1-866-604-3273.
- Envíe una Solicitud por Escrito. Envíenos por correo sus solicitudes escritas de modificación o cancelación de una comunicación confidencial, de copias de su información de salud o de enmiendas a su información de salud, a la siguiente dirección:

Compliance Department
Privacy Department
P.O. Box 99378
Emeryville, CA 94662-9378

- Presente una Queja. Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja ante nosotros, a la dirección de arriba.

También puede notificar sobre su queja a la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. No tomaremos ninguna medida en su contra por presentar una queja.

- Sitio de Internet del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos: www.hhs.gov

Resumen de las Leyes Estatales respecto al Uso y la Divulgación de Ciertos Tipos de Información de Salud Protegida

Los cuadros de abajo muestran las categorías de información de salud que están sujetas a leyes más restrictivas. También presentan un resumen general de cuándo podemos utilizar y divulgar su información de salud sin su consentimiento. Si se requiere su consentimiento por escrito conforme a las leyes más restrictivas, el consentimiento debe cumplir las reglas de la ley federal o estatal aplicable.

Resumen de las Leyes Federales
Información sobre Abuso de Alcohol y Drogas
Se nos permite utilizar y divulgar información sobre el abuso de alcohol y drogas que esté protegida por la ley federal sólo (1) en ciertas circunstancias limitadas y/o divulgarla sólo (2) a destinatarios específicos.
Información Genética
No se nos permite usar información genética con fines de suscripción.

Resumen de las Leyes del Estado de Idaho
Información Genética
Se nos permite divulgar información genética sólo (1) en ciertas circunstancias limitadas y/o (2) a destinatarios específicos.
Maltrato o Abuso de Menores o Adultos
Se nos permite usar y divulgar información sobre maltrato o abuso de menores y/o adultos sólo (1) en ciertas circunstancias limitadas y/o divulgarla sólo (2) a destinatarios específicos.

La información y los enfoques terapéuticos descritos en este documento se proporcionan sólo con fines informativos y educativos. No tienen el propósito de ser usados en lugar de las consultas clínicas con profesionales para sus necesidades de salud. Es posible que algunos tratamientos no estén cubiertos en algunos planes de beneficios.

NOTAS

NOTAS

Departamento de Servicios a los Miembros de Optum Idaho

Llame al número gratuito **1-855-202-0973**

Acceso TTY: Así como puede marcar el 411 para obtener información, puede marcar el 711 para tener acceso a todos los servicios de retransmisión de telecomunicaciones en Idaho. El servicio de retransmisión es gratuito. (También puede pedirle a la operadora que llame al Departamento de Servicios a los Miembros al **1-855-202-0973**).

Departamento de Servicios a los Miembros y Línea de Crisis de Optum Idaho

Llame a la Línea de Crisis al **1-855-202-0973**. Esta línea directa brinda ayuda e información las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Acceso TTY: Así como puede marcar el 411 para obtener información, puede marcar el 711 para tener acceso a todos los servicios de retransmisión de telecomunicaciones en Idaho. El servicio de retransmisión es gratuito. (También puede pedirle a la operadora que llame al Departamento de Servicios a los Miembros y Línea de Crisis al **1-855-202-0973**).



OptumIdaho.com

205 East WaterTower Street
Meridian, ID 83642

Todas las marcas comerciales y los logotipos de Optum son propiedad de Optum. Todas las demás marcas o nombres de productos son marcas comerciales o registradas de sus respectivos propietarios. Dado que mejoramos continuamente nuestros productos y servicios, Optum se reserva el derecho de cambiar las especificaciones sin previo aviso. Optum es una empresa que promueve la igualdad de oportunidades.

© 2018 Optum, Inc. Todos los derechos reservados. WF307221 65740C-082018

Modificado en julio del 2018

Nondiscrimination Notice and Access to Communication Services

Optum does not discriminate on the basis of sex, age, race, color, national origin, or disability.

Free services are available to help you communicate with us. Such as, letters in other languages, or in other formats like large print. Or, you can ask for an interpreter. To ask for help, please call the toll-free number (855) 202-0973. TTY 711.

If you think you weren't treated fairly because of your sex, age, race, color, national origin, or disability, you can send a complaint to:

Optum Civil Rights Coordinator
11000 Optum Circle
Eden Prairie, MN 55344
Phone: 888-445-8745, TTY 711
Fax: 855-351-5495
Email: Optum_Civil_Rights@Optum.com

If you need help with your complaint, please call the toll-free number (855) 202-0973. TTY 711. You must send the complaint within 60 days of when you found out about the issue.

You can also file a complaint with the U.S. Dept. of Health and Human Services.

Online <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Phone: Toll-free **1-800-368-1019, 800-537-7697** (TDD)

Mail: U.S. Dept. of Health and Human Services. 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201

Language Assistance Services and Alternate Formats

This information is available in other formats like large print. To ask for another format, please call the toll-free number (855) 202-0973. TTY 711.

You have the right to get help and information in your language at no cost. To request an interpreter, call 1-855-202-0973.

Spanish/ Español: Tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno. Para solicitar un intérprete, llame al 1-855-202-0973.

Chinese/ 中文: 您有權利免費以您的語言得到幫助和訊息。如需洽詢一位口譯員，請撥電話 1-855-202-0973。

Serbo-Croatian/ srpskohrvatski: Imate pravo da besplatno dobijete pomoć i informacije na Vašem jeziku. Da biste zatražili prevodioca, nazovite 1-855-202-0973.

Korean/ 한국어: 귀하는 도움과 정보를 귀하의 언어로 비용 부담없이 얻을 수 있는 권리가 있습니다. 통역사를 요청하기 위해서는 1-855-202-0973번으로 전화하십시오.

[Language Assistance Services and Alternate Formats, continued]

Vietnamese/ Tiếng Việt: Quý vị có quyền được giúp đỡ và cấp thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí. Để yêu cầu được thông dịch viên giúp đỡ, vui lòng gọi 1-855-202-0973.

Arabic/ العربية:

لك الحق في الحصول على المساعدة والمعلومات بلغتك دون تحمل أي تكلفة. لطلب مترجم فوري، اتصل بالرقم 1-855-202-0973.

German/ Deutsche: Sie haben das Recht, kostenlose Hilfe und Informationen in Ihrer Sprache zu erhalten. Um einen Dolmetscher anzufordern, rufen Sie die Nummer 1-855-202-0973.

Tagalog/ Tagalog: May karapatan kang makatanggap ng tulong at impormasyon sa iyong wika nang walang bayad. Upang humiling ng tagasalin, tumawag sa 1-855-202-0973.

Russian/ Русский: Вы имеете право на бесплатное получение помощи и информации на вашем языке. Чтобы подать запрос переводчика позвоните по телефону 1-855-202-0973.

French/ Français: Vous avez le droit d'obtenir gratuitement de l'aide et des renseignements dans votre langue. Pour demander à parler à un interprète, appelez le 1-855-202-0973.

Japanese/ 日本語: ご希望の言語でサポートを受けたり、情報を入手したりすることができます。料金はかかりません。通訳をご希望の場合は、1-855-202-0973までお電話ください。

Romanian/ Română: Aveți dreptul de a obține gratuit ajutor și informații în limba dumneavoastră. Pentru a cere un interpret, sunați la 1-855-202-0973.

Sudan/ Sudani (Ikirundi): Urafise uburenganzira bwo kuronka ubufasha n'amakuru mu rurimi gwawe ku buntu. Kugira usabe umusobanuzi, hamagara 1-855-202-0973.

Persian/Farsi/ سی‌راف:

شما حق دارید که کمک و اطلاعات به زبان خود را به طور رایگان دریافت نمایید. برای درخواست مترجم شفاهی با شماره 1-855-202-0973 تماس حاصل نمایید.

Ukrainian/ Українська: У Вас є право отримати безкоштовну допомогу та інформацію на Вашій рідній мові. Щоб подати запит про надання послуг перекладача, задзвоніть на 1-855-202-0973.

Haitian/ Kreyòl: Ou gen dwa pou jwenn èd ak enfòmasyon nan lang natifnatal ou gratis. Pou mande yon entèprèt, rele nimewo 1-855-202-0973.

Hindi/ हिंदी:

आप के पास अपनी भाषा में सहायता एवं जानकारी निःशुल्क प्राप्त करने का अधिकार है। दुभाषिए के लिए 1-855-202-0973 पर फ़ोन करें।

Portuguese/ Português: Você tem o direito de obter ajuda e informação em seu idioma e sem custos. Para solicitar um intérprete, ligue para 1-855-202-0973.

Nepali/ नेपाली: तपाईंले आफ्नो भाषामा निःशुल्क सहयोग र जानकारी प्राप्त गर्ने अधिकार छ। दोभासे अनुरोध गर्नको लागि, 1-855-202-0973 मा कल गर्नुहोस्।