



Manual de Servicios de Salud Conductual

**Su guía
para el plan de salud mental prepagado de Medicaid**

**Servicios de salud mental y abuso de sustancias en los
condados de Carbon, Emery y Grand**

Oficinas administrativas

105 West 100 North

PO Box 867

Price, Utah 84501

Phone: 1-435-637-7200

Toll-free: 1-866-216-0017

Fax: 1-435-637-2377

Visite nuestro sitio web: www.fourcorners.ws

En este manual se explican los beneficios de salud conductual que Medicaid brinda a través de las oficinas de Four Corners Community Behavioral Health. Usted puede obtener este manual y cualquier otra información escrita en español o en inglés simplemente llamando al 1-435-637-7200

o al 1-866-216-0017.

La información también está disponible en discos compactos (CD).

¿Qué pasa si mi inglés no es muy bueno o si tengo dificultades para escuchar y/o hablar?

Nosotros sabemos que puede ser muy difícil hablar con su terapeuta si su primer idioma no es el inglés o si tiene dificultades para escuchar y/o hablar. Usted puede solicitar un intérprete en el lenguaje de su preferencia, incluyendo el lenguaje de señas. Un intérprete le puede ayudar por teléfono o puede acompañarlo a sus citas de salud mental o sustancias de abuso. El intérprete le ayudará a comunicarse con el terapeuta. Para solicitar un intérprete llame a la clínica de su área o hable directamente con su terapeuta.

Si usted tiene dificultad para escuchar llame a Relay Utah al 711 o al 1-800-346 4128, para servicio en español llame al 1-888-346-3162. Este servicio Relay, también conocido como servicio TTY/TDD, es un servicio público gratuito. Si tiene discapacidad del habla llame al 1-888-346-5822 y una persona especialmente entrenada le ayudará, para servicio en español llame al 1-866-260-9470. Este servicio también es gratuito.

Para obtener más información sobre el servicio de Relay Utah visite el sitio web: www.connectutah.com. Si necesita un teléfono de texto (TDD) o un teléfono con teclado (TTY) llame a Relay Utah. En algunos casos el dispositivo TDD o TTY puede estar disponible a bajo costo o en forma gratuita.

Índice

Servicios de Intérprete/Formatos Alternativos	Página i	
Sección 1	Introducción	Página 1
Sección 2	Cobertura de servicios	Página 1-2
Sección 3	Servicios no cubiertos por Four Corners	Página 2-3
Sección 4	Elección de proveedores	Página 3
Sección 5	Transporte	Página 4
Sección 6	Derechos y responsabilidades	Página 4-5
Sección 7	Voluntades anticipadas	Página 5
Sección 8	Pago de servicios	Página 5-6
Sección 9	Cobertura de seguro adicional	Página 6
Sección 10	Obtención de servicios de salud mental o por abuso de sustancias	Página 6-8
Sección 11	Servicios de emergencia	Página 9
Sección 12	Cuidado de salud mental en un hospital	Página 10
Sección 13	Acciones	Página 11
Sección 14	Apelaciones	Página 11-12
Sección 15	Audiencia imparcial de Medicaid	Página 12-13
Sección 16	Reclamos/quejas	Página 13-14
Sección 17	Privacidad	Página 14
Sección 18	Forma de operar de Four Corners	Página 14-15

Este manual se actualizó el mes de octubre 2015.

Sección 1—Introducción

Si usted vive en los condados de Carbon, Emery o Grand y tiene la tarjeta de Medicaid, su tarjeta de Medicaid mencionará Four Corners Community Behavioral Health. Esto significa que Four Corners Community Behavioral Health (Four Corners) es su proveedor de Medicaid para servicios de salud mental. A partir del 1^{ro} de julio de 2012, Four Corners es también su proveedor de servicios por abuso de sustancias. Si bien Medicaid ha elegido este plan para usted, usted podría tener la opción de elegir su proveedor de servicios. (**Ver *Elección de Proveedores en la Sección 4 de este manual.***)

Este Manual de Miembro del Medicaid le explicará los servicios de salud mental y abuso de sustancias cubiertos por Four Corners. Usted puede obtener información adicional escrita en español. También puede solicitar este folleto en disco compacto (CD) en inglés o en español.

Para recibir ayuda, llame al 1-435-637-7200 o al teléfono gratis 1-866-216-0017 y pida hablar con el Oficial de Cumplimiento.

Four Corners provee servicios de salud mental y por problemas de abuso de sustancias para adultos, jóvenes y niños. Llame a su clínica más cercana si necesita servicios de salud mental o por abuso de sustancias. (**Ver *Obtención de Servicios de Salud Mental o por Abuso de Sustancias en la Sección 10 de este manual.***)

Sección 2—Cobertura de servicios

¿Cuáles es la cobertura de servicios de salud mental y abuso de sustancias?

Están cubiertos los servicios de hospitalización por problemas de salud mental y servicios ambulatorios de salud mental y abuso de sustancias. Los servicios ambulatorios de salud mental y por abuso de sustancias incluyen:

- Evaluaciones
- Exámenes psicológicos
- Terapia individual, familiar y de grupo
- Tratamiento con medicamentos
- Servicios de terapia del comportamiento individual y en grupo
- Técnicas individuales de entrenamiento y desarrollo
- Servicios de rehabilitación psicosocial (tratamiento diario)
- Servicios de manejo de casos específicos
- Servicios de apoyo en grupo

¿Hay otros servicios disponibles?

Sí, otros servicios son:

- terapia electro convulsiva (ECT)*
- servicio de intérpretes

Además, si usted tiene Medicaid Tradicional, hay servicios adicionales que podrían estar cubiertos dependiendo de sus necesidades. Estos servicios son:

- cuidado de relevo*
- servicios de educación psicológica*
- servicios personales*
- centros residenciales*

*Estos servicios **no** están cubiertos si usted está recibiendo solamente servicios por problemas de abuso de sustancias. Si tiene preguntas, su proveedor puede informarle acerca de estos servicios.

¿Hay limitaciones en los servicios de salud mental o por abuso de sustancias?

Si usted tiene Medicaid No-Tradicional, existen algunos límites en los servicios.

- Usted está limitado a tener 30 días de atención de salud mental en un hospital y 30 días de servicios ambulatorios de salud mental cada año. A veces es posible obtener más servicios de salud mental ambulatorios. Hable con su proveedor sobre este tema.
- Los servicios para pacientes ambulatorios con problemas de sustancias no están limitados a un determinado número de días de servicio. Se le otorgará los servicios de acuerdo a sus necesidades.
- Los servicios específicos de manejo de casos no están cubiertos si usted está recibiendo solamente servicios por problemas de abuso de sustancias.

¿Puedo obtener una segunda opinión?

Sí. Usted puede obtener una segunda opinión sobre su problema de salud mental o de abuso de sustancias o sobre los servicios. No hay ningún costo para obtener una segunda opinión. Si usted desea una segunda opinión de otro proveedor, llame a Four Corners al 1-435-637-7200 o al número gratuito 1-866-216-0017 y pida hablar con el Oficial de Cumplimiento.

Sección 3—Servicios no cubiertos por Four Corners

¿Qué servicios pueden estar cubiertos por Medicaid, pero no estar cubiertos por Four Corners?

Algunos de los servicios que puedan ser cubiertos por Medicaid o su plan de salud física, pero no son cubiertos por Four Corners, son: la atención médica,

incluyendo la desintoxicación médica en el hospital por un problema de abuso de sustancias, el cuidado dental, el cuidado de la visión y servicios de farmacia. Si usted tiene preguntas acerca de estos servicios u otros servicios que puedan estar cubiertos por Medicaid, llame a Medicaid al 1-800-662-9651, o su plan de salud física, si es que usted lo tiene.

Además, los servicios de mantención con metadona por problemas de abuso de sustancias no están cubiertos por Four Corners. Si necesita este servicio, usted lo puede obtener de parte de un proveedor de servicios de mantención con metadona de Medicaid. Si usted tiene preguntas, llame a Medicaid al 1- 800-662-9651.

Sección 4—Elección de proveedores

¿Puedo elegir mi proveedor de salud mental o por abuso de sustancias?

Sí, usted puede hablar con nosotros en cualquier momento sobre el proveedor que le gustaría ver. Para obtener más información, llame a la clínica más cercana y pida hablar con el supervisor de la clínica.

¿Puedo cambiar de proveedor de Four Corners?

Usted puede hablar con su proveedor actual acerca de cambiar su proveedor. Usted también puede pedir hablar con el supervisor de la clínica sobre su solicitud.

¿Puedo recibir servicios de salud mental o por abuso de sustancias de alguien fuera de Four Corners?

En algunos casos, usted puede acudir a un proveedor fuera de Four Corners. Usted y el proveedor debe obtener la aprobación antes de obtener servicios fuera de Four Corners. Para obtener más información, llame a la clínica más cercana y pida hablar con el supervisor de la clínica.

¿Cuándo se me informará si puedo ver a alguien fuera de Four Corners?

Si el proveedor tiene un acuerdo por escrito con Four Corners, nosotros generalmente podemos decidir dentro de un plazo de 14 días calendario después de haber recibido su solicitud. A veces, es posible que necesitemos más tiempo para tomar una decisión. Le haremos saber acerca de esto por escrito. En caso de que tengamos que tomarnos más tiempo, usted puede presentar una queja si está descontento al respecto.

Si usted o su proveedor quiere que tomemos más tiempo para tomar la decisión, háganoslo saber. Si usted o su proveedor creen que es importante tomar una decisión rápidamente y nosotros estamos de acuerdo con ello, entonces trataremos de tomar una decisión en 3 días hábiles. Le entregaremos nuestra decisión por escrito y también notificaremos nuestra decisión al proveedor.

Si el proveedor no tiene un acuerdo por escrito con Four Corners, siempre tomaremos una decisión dentro de un plazo de 14 días calendario.

Sección 5—Transporte

¿Cómo puedo obtener ayuda para transportarme a Four Corners?

Si usted tiene Medicaid No-Tradicional, el transporte a sus citas de salud mental o abuso no está cubierto.

Si usted tiene Medicaid Tradicional, el transporte a sus citas de salud mental puede estar cubierto por Four Corners. Si usted no tiene su propio medio de transporte, llame a la clínica en su área y pida ayuda para el transporte. Si usted ya se encuentra recibiendo servicios de salud mental, usted puede hablar con su proveedor.

Si usted tiene Medicaid Tradicional, Four Corners no le proporciona transporte a sus servicios por abuso de sustancias. Puede ser que esté cubierto por el programa de transporte de Medicaid. Consulte su Guía de Miembro de Medicaid que le entregaron cuando recibió el Medicaid. Allí encontrará información completa sobre el transporte cubierto por Medicaid.

Sección 6—Derechos y responsabilidades

¿Cuáles son mis derechos como cliente?

Como cliente de Four Corners, usted tiene el derecho a:

- obtener servicios de salud mental y por abuso de sustancias, independientemente de cuál sea su raza, color, origen nacional, discapacidad (mental o física), sexo, religión o edad. Si usted siente que ha sido tratado injustamente o discriminado por cualquier razón, usted puede llamar al coordinador para la no discriminación de Four Corners al 1-435-637-7200 o al número gratuito 1-866-216-0017; a los Servicios Constituyentes de Medicaid al 1-877-291-5583, o a la Oficina Federal para los Derechos Civiles al 1-303-844-2024, o por correo electrónico a OCRMail@hhs.gov, o usted puede ir a su sitio web: www.hhs.gov/ocr.
- obtener información sobre el Plan Prepagado de Salud Mental que se entienda fácilmente, en idiomas de uso común y en otros formatos;
- ser tratado con respeto y dignidad;
- que su privacidad esté protegida;
- obtener información sobre otros tipos de tratamiento en una forma que usted pueda entender;
- participar en las decisiones sobre sus servicios de salud mental o abuso de sustancias, incluyendo el derecho a rechazar el tratamiento;
- recibir una segunda opinión de uno de nuestros proveedores o de

- un proveedor diferente sin costo para usted;
- estar libre de restricción o reclusión si éstos se utilizan para forzar, disciplinar, tomar represalias o por conveniencia;
- obtener una copia de su expediente médico y pedir que sea enmendado o corregido, cuando lo permita la ley federal, y
- obtener servicios de salud mental o por abuso de sustancias en la cantidad que usted los necesite y cuando los necesite.

Sección 7—Voluntades Anticipadas

¿Qué pasa si estoy enfermo y no puedo tomar decisiones médicas?

Usted puede dar a otras personas instrucciones acerca de sus decisiones para el cuidado de su salud. Esto se llama "Voluntades Anticipadas del Cuidado de la Salud". Bajo la ley estatal usted tiene el derecho a desarrollar un testamento vital que protege sus derechos a rechazar el tratamiento médico que usted no quiere, o para solicitar tratamiento que usted quiere, en el caso de que pierda la capacidad de tomar decisiones usted mismo.

Esto nos permitirá saber por escrito cuales son las opciones de atención de salud que usted desea se realicen en caso de encontrarse muy enfermo y no puede decidir por sí mismo.

Una vez que haya llenado el formulario de Voluntades Anticipadas del Cuidado de la Salud, asegúrese de darles una copia a todos sus proveedores de salud médica. Usted también debe guardar una copia y entregar una copia a los miembros de su familia. Si desea obtener la forma, necesita ayuda para llenar el formulario, o queris más información por favor llame a la clínica más cercana o consulte a su proveedor o administrador de su caso. Si usted tiene un Documento de Voluntades Anticipadas y está teniendo problemas para que éste sea cumplido, llame a la agencia de inspección y certificación de Utah al 1-801-538-6158 o 1-800-662-4157.

Sección 8—Pago de servicios

¿Alguna vez tendré que pagar algo por los servicios de salud mental o abuso de sustancias?

Puede que tenga que pagar por servicios que no son de emergencia si:

- obtiene servicios que no están cubiertos por Four Corners o Medicaid,
- obtiene servicios que no han sido aprobados previamente por Four Corners,
- usted estuvo de acuerdo por escrito antes de quedar el servicio que usted pagaría por el servicio
- recibe hospitalización por otras razones que no sean de emergencia

- (puede que tenga que pagar la tarifa que Medicaid requiere);
- tiene Medicaid No-Tradicional y usted recibe más servicios de salud mental que los que están cubiertos por el Plan No-Tradicional, incluidos los servicios de salud mental de emergencia ambulatorios.

Puede ser que usted también tenga que pagar por los servicios si:

- pide y sigue recibiendo servicios durante una apelación o una audiencia imparcial de Medicaid sobre la decisión de Four Corners para reducir o detener un servicio (es posible que sólo tenga que pagar por esos servicios si la apelación o audiencia imparcial de Medicaid no se resuelve a su favor), o
- usted no está afiliado a Medicaid cuando obtiene el servicio.

Sección 9—Cobertura de seguro adicional

Además de contar con Medicaid, algunas personas tienen otra compañía de seguros que ayuda a pagar por los servicios. Si usted tiene otra compañía de seguros que paga por sus servicios y le envía un cheque, usted debe traer estos cheques a Four Corners.

Si usted tiene preguntas acerca de esto, llame a Four Corners al 1-435-637-7200 o al número gratuito 1-866-216-0017 y pida hablar con el Oficial de Cumplimiento.

Sección 10—Obtención de servicios de salud mental o por abuso de sustancias

¿Cómo solicito los servicios?

Llame a la clínica más cercana. (Vea las direcciones y números de teléfono de los servicios de Four Corners listados en este manual.) Avísenos cuando llame si es que usted necesita servicios por las noches. Las evaluaciones y algunos servicios de terapia puede ser proporcionada por las noches.

¿Qué tan rápido será atendido?

Usted será atendido de inmediato si necesita atención de emergencia. (**Ver Servicios de Emergencia en la sección 11 de este manual.**) Le daremos atención urgente por condiciones que deban ser atendidas inmediatamente, pero que no son emergencias. Si necesita atención urgente, lo atenderemos en un plazo de *5 días hábiles*. Si usted no tiene una necesidad urgente de atención, lo atenderemos dentro de un plazo de *15 días hábiles*. Si su condición cambia y usted piensa que necesita ser atendido antes, por favor llámenos. Volveremos a hablar acerca de sus necesidades nuevamente.

¿Dónde puedo ir para obtener servicios de salud mental o abuso de sustancias?

Four Corners tiene clínicas ambulatorias en los condados de Carbon, Grand y Emery. Usted puede llamar a la clínica más cercana. Sin cargo adicional usted puede llamar dentro de los siguientes condados Carbon, Emery, y Grand.

Four Corners le ofrecerá servicios después de haberse reunido con usted para determinar lo que necesita. Los servicios son proporcionados por profesionales licenciados en las áreas de salud mental y de abuso de sustancias, incluyendo médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales, terapeutas de trastornos por uso de sustancias, terapeutas profesionales, asesores certificados, etc. Después de su junta Four Corners puede ofrecerte servicios que usted necesita. Durante su primera visita vamos hablar de que proveedor es mejor para usted, sí o no ellos están tomando nuevos clientes, y si hablan otro lenguaje aparte de inglés. Servicios son previstos por licenciados profesionales de salud mental y abuso de sustancias incluyendo médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales, consejeros de uso de sustancias desorden, consejeros profesionales, administradores de casos certificados, etcétera.

Dirección de los servicios ambulatorios de Four Corners

Carbon County/Price

575 East 100 South
Price, UT 84501
1-435-637-2358
1-435-637-9141 Fax

Emery County/Castle Dale

45 East 100 South
Castle Dale, UT 84513
1-435-381-2432
1-435-381-2542 Fax

Grand County/Moab

198 East Center Street
Moab, UT 84532
1-435-259-6131
1-435-259-5369 Fax

Green River Outreach Clinic

Green River Medical FCCBH

585 W. Main Street

Green River, UT 84525

1-435-564-3434

**Para asistencia general llame a Four Corners
al 1-435-637-7200 o al número gratis 1-866-216-0017**

Sección 11—Servicios de emergencia

¿Qué es una emergencia?

- Cuando usted piensa que su vida está en peligro.
- Cuando usted cree que puede hacerse daño a sí mismo o a otros.
- Cuando su seguridad o la seguridad de otros está en riesgo.

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia son servicios de salud mental o por abuso de sustancias que le son dados para tratar su emergencia.

¿Cómo puedo obtener atención de emergencia?

Four Corners tiene servicios de salud mental de emergencia las 24 horas del día, los siete días a la semana. Puede llamar en cualquier momento para hablar con un profesional que le ayudará. Para obtener atención de emergencia durante el día, llame o vaya a la clínica más cercana entre las 8 am y 5 pm de lunes a viernes, y pida hablar de inmediato con un profesional. Vea en este manual la lista de direcciones y los números de teléfono de las clínicas.

Fuera del horario de oficina, llame al 911 y pida hablar con un profesional de salud mental que esté de turno.

Además, de día o de noche, usted puede ir a la sala de emergencias de cualquier un hospital para recibir atención de emergencia.

Si usted necesita desintoxicación médica en un hospital, también puede ir a la sala de emergencia de cualquier hospital. Si usted tiene preguntas acerca de la desintoxicación médica en un hospital, puede llamar a la clínica de Four Corners más cercana a usted, a Medicaid al 1-800-662-9651, o su plan de salud física, si es que tiene uno. Fuera del horario de oficina, llame al 911 y pida hablar con un profesional de salud mental que esté de turno.

¿Tendré que pagar por atención de emergencia?

- Si usted tiene Medicaid Tradicional, usted no tendrá que pagar por recibir servicios de emergencia.
- Si usted tiene Medicaid No-Tradicional, es posible que tenga que pagar por un servicio de emergencia si es que usted ya ha utilizado todos los servicios de salud mental que le son permitidos durante el año.

¿Tendré que pagar por una ambulancia para llegar al lugar de atención de emergencia?

No. Usted no tendrá que pagar por la ambulancia.

¿Cómo puedo obtener atención de salud mental en un hospital?

Atención de salud mental en un hospital después de una emergencia por lo general se llama servicios de atención de la estabilización post. Four Corners utiliza la Unidad de Cuidados Siquiátricos Intensivos del Hospital del Estado de Utah (Utah State Hospital's Acute Care Psychiatric Unit) ubicada en el 1300 East Center Street en Provo, Utah, y el Provo Canyon Behavioral Hospital ubicado en el 1350 East 750 North en Orem, Utah.

Si un hospital diferente le otorga tratamiento por su emergencia y quiere admitirlo en el hospital, el hospital deberá llamar primero a Four Corners. Puede que nosotros le dejemos en ese hospital o que lo traslademos a uno de nuestros hospitales. Es importante informar al hospital que Four Corners es su proveedor de salud mental de Medicaid para que puedan llamarnos en caso de que quieran admitirlo. Los hospitales pueden llamar a los números listados en el recuadro más abajo.

Si usted necesita la desintoxicación médica en un hospital por un problema de abuso de sustancias, llame a Medicaid al 1-800-662-9651, o a su plan de salud física, si es que cuenta con uno.

¿Cómo obtengo atención de salud mental en un hospital si estoy fuera del área geográfica de Four Corners?

Vaya al hospital más cercano y pida ayuda. Asegúrese de informar al hospital de que usted tiene Medicaid y que Four Corners es su proveedor de salud mental de Medicaid. Es tarea del hospital llamarnos cuando usted sea admitido y asegúrese de que tienen la aprobación para otorgarle los servicios. Los hospitales pueden llamarnos a los números indicados en el recuadro a continuación.

***Para Emergencias Fuera de Hora: llame al 911
pregunte por un profesional de salud mental de turno***



**Durante horario de oficina, llame a la clínica de su área o llame a
Four Corners al número gratis 1-866-216-0017.
Teléfonos clínica se enumeran en la Sección 10 de este
manual.**

Sección 13—Acciones

¿Qué son las acciones?

Las acciones son cuando Four Corners:

- niega (rechaza) o aprueba menos servicios de los que usted o su proveedor solicitó,
- se niega a pagar un servicio que posiblemente tenga que pagar usted,
- no ofrece su primera cita dentro del plazo requerido para cuidado de emergencia, de urgencia, o no urgente y usted está descontento al respecto (**Ver Obtención de servicios de salud mental y por abuso de sustancias en la Sección 10 de este manual**);
- no resuelve una apelación o queja que usted tenga con nosotros dentro del plazo que se supone debemos hacerlo, o
- su proveedor reduce el número de servicios o suspende un servicio previamente aprobado. Si usted está de acuerdo con el cambio, no es una acción. Es sólo una acción si usted nos indica que no desea el cambio.

¿Cómo puedo saber si Four Corners está tomando a una acción?

Four Corners le enviará una carta llamada Notificación de Acción.

Usted tiene el derecho de apelar si no está de acuerdo con nuestra acción.

Sección 14—Apelaciones

¿Qué es una apelación?

Una apelación es cuando usted pide a Four Corners que revise nuestra acción para ver si tomamos la mejor decisión.

¿Quién puede presentar una apelación?

Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden presentar una apelación. Si su proveedor presenta la apelación, usted debe dar su consentimiento por escrito.

¿Cómo y cuándo puedo presentar una apelación?

Su carta de Notificación de Acción le dirá cómo presentar una apelación.

También le dirá el plazo que usted tiene para decirnos si es que desea apelar la acción. En la mayoría de las situaciones, usted nos debe indicar que desea presentar una apelación dentro de 30 días a partir de la fecha de la carta de Notificación de Acción.

¿Qué puedo hacer si necesito ayuda para presentar una apelación?

Llame al supervisor de la clínica o llame a Four Corners al 1-435-637-7200 o al número gratuito 1-866-216-0017 y pida hablar con el Oficial de Cumplimiento.

¿Puedo seguir recibiendo servicios si presento una apelación?

Si nuestra acción era para reducir o suspender los servicios que nosotros le habíamos aprobado previamente, entonces es necesario que nos indique si es que desea seguir recibiendo esos servicios. Si usted presenta su apelación en el plazo requerido y solicita que los servicios continúen, nosotros continuaremos entregándoselos. Puede que tenga que pagar por los servicios si la decisión de la apelación no se resuelve a su favor. Si usted está apelando cualquier tipo de acción y tiene preguntas acerca de sus servicios durante la apelación, llame a Four Corners al 1-435-637-7200 o al número gratuito 1-866-216-0017 y pida hablar con el Oficial de Cumplimiento.

¿Cuándo me informará Four Corners de la decisión sobre mi apelación?

Por lo general, le daremos una decisión por escrito dentro de un plazo de 15 días calendario después de haber recibido su apelación. A veces, es posible que necesitemos más tiempo para tomar la decisión. Si necesitamos más tiempo, se lo haremos saber por escrito. Además, es posible que, por alguna razón, usted desee que nos tomemos más tiempo. Si es así, háganoslo saber. Cuando usted, su proveedor o nosotros creemos que es importante tomar una decisión en forma rápida sobre su apelación, por lo general lo haremos dentro de un plazo de tres días hábiles.

Sección 15—Audiencia Imparcial de Medicaid

¿Qué puedo hacer si estoy desconforme con la decisión de la apelación? Si está desconforme con nuestra decisión sobre su apelación, o no podemos tomar una decisión sobre su apelación dentro del plazo determinado por Medicaid, puede hacer lo indicado a continuación. Usted, o su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden solicitar una audiencia imparcial con Medicaid. En la carta donde le informaremos sobre nuestra decisión, le indicaremos que usted puede solicitar una audiencia imparcial de Medicaid. La carta le dirá cómo y cuándo solicitar la audiencia imparcial de Medicaid. También le daremos el formulario para que envíe a Medicaid para solicitar la audiencia imparcial de Medicaid. Usted debe solicitar una audiencia imparcial de Medicaid por escrito. También puede llevar a un abogado con usted a la audiencia. Si tiene preguntas o necesita ayuda para llenar el formulario, llame a Four Corners al 1-435-637-7200 o al número gratuito 1-866-216-0017 y pida hablar con el Oficial de Cumplimiento.

¿Puedo continuar recibiendo mis servicios si pido una audiencia imparcial de Medicaid?

Si la audiencia imparcial de Medicaid está relacionada con nuestra decisión de reducir o detener los servicios que hemos aprobados previamente, es necesario que marque la casilla en el formulario de la audiencia imparcial de Medicaid donde se solicita que los servicios continúen. Si usted pide una audiencia

imparcial de Medicaid dentro del plazo requerido y pide que Four Corners siga dándole servicios, entonces nosotros continuaremos haciéndolo. Puede que tenga que pagar por estos servicios si la decisión de la audiencia imparcial de Medicaid no se resuelve a su favor. Si la audiencia imparcial de Medicaid trata de cualquier otro tipo de acción, usted puede hablar de sus servicios durante esta audiencia.

Sección 16—Reclamos/quejas

¿Qué pasa si tengo una queja de Four Corners o de mi proveedor?

Si usted tiene una queja acerca de algo que no sea una acción, esto se llama un reclamo. Algunos ejemplos de reclamos son quejas sobre la calidad de la atención o servicios que se le han dado, la rudeza de un proveedor o un proveedor que no respeta sus derechos.

¿Quién puede presentar un reclamo?

Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden presentar un reclamo.

¿Cómo puedo presentar un reclamo?

Usted puede hablar con su proveedor o el personal de Four Corners acerca de

- su reclamo, o
- puede llamar a Four Corners al 1-435-637-7200 o al número gratuito 1- 866-216-0017 y pida hablar con el Oficial de Cumplimiento, o
- nos lo puede entregar por escrito. Puede entregarlo a su proveedor o cualquier miembro del personal, o enviarlo por correo a:

Attention: Compliance Officer
FCCBH, Inc.
P.O. Box 867
Price, UT 85401

Si usted no quiere hablar con nosotros acerca de su reclamo, puede llamar a Medicaid al 1-877-291-5583 durante días hábiles.

¿Qué pasa si tengo preguntas o necesito ayuda para presentar mi queja?

Llame a la clínica más cercana o llame a Four Corners al 1-435-637-7200 o al número gratuito 1-866-216-0017 y pida hablar con el Oficial de Cumplimiento.

¿Cuándo me informará Four Corners acerca de la decisión con respecto a mi reclamo?

Le notificaremos una decisión dentro de un plazo de 45 días calendario después de recibir su reclamo. A veces es posible que necesitemos más tiempo para tomar la decisión. Le haremos saber por escrito si es que

necesitamos más tiempo. Una vez que tomemos una decisión, nosotros le hablaremos o le enviaremos una carta acerca de nuestra decisión sobre su reclamo.

Sección 17—Privacidad

¿Quién puede leer u obtener copias de mi expediente médico?

Su confidencialidad es una prioridad importante para nosotros. Four Corners observa las leyes federales sobre la privacidad de su expediente de salud mental y de abuso de sustancias. Four Corners no usa ni comparte su información de salud protegida, salvo cuando la ley federal lo permita. Cuando lo permita la ley federal, sólo la información mínima necesaria es compartida. Hablaremos con usted acerca de la privacidad la primera vez que venga a recibir servicios.

Sección 18—Forma de operar de Four Corners

¿Qué pasa si quiero obtener más información acerca de cómo opera Four Corners?

Le responderemos a cualquier pregunta que tenga sobre nuestro funcionamiento, incluyendo preguntas sobre nuestro sistema de reclamos, las prácticas de facturación, las reglas de confidencialidad y de cómo elegimos a los proveedores y lo que requerimos de ellos. Si lo solicita, le daremos una copia de nuestras Pautas de Prácticas Preferentes para la salud mental y problemas de abuso de sustancias. Llame Four Corners al 1-435-637-7200 o al número gratuito al 1- 866-216-0017 y pida hablar con el Oficial de Cumplimiento.

¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente?

Es su responsabilidad:

- acudir a las citas,
- si necesita cancelar una cita, llamar al proveedor con 24 horas de anticipación,
- llegar puntualmente a sus citas,
- participar en su plan de tratamiento y cuidado,
- informar a Four Corners y a su agente de elegibilidad de Medicaid acerca de cambios en su dirección, número de teléfono o seguro médico,
- completar encuestas acerca de los servicios que Four Corners le ha dado,
- respetar la propiedad, la comodidad y la confidencialidad de los demás,
- y notificar a su proveedor de tratamiento cuando usted desee dejar de recibir servicios.

Four Corners no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, discapacidad física o mental o edad en relación con la admisión, el tratamiento, o la participación en sus programas, servicios y actividades.

FCCBH, Inc.
105 W. 100 N.
Price, UT 84501

PRSRT STD
U.S. POSTAGE
PAID
SALT LAKE
CITY, UT
PERMIT NO
4621