

PRSRPT STD
U.S. Postage
PAID
Salt Lake City, UT
Permit No. 4621



Your Guide to Medicaid Mental Health Services

Medicaid Member

English and Spanish versions of this handbook are also available on audiotape and compact disc (CD). Let Valley Mental Health staff know your needs.

Su guía de servicios de salud mental de Medicaid

Miembro de Medicaid

También puede obtenerlo en cintas de audio o discos compactos (CD) tanto en español como en inglés. Permita que uno de los miembros de Valley Mental health conozca sus necesidades.



Medicaid Coordinator
4460 South Highland Drive
Salt Lake City, Utah 84124

Medicaid Mental Health Services

Your Guide to Medicaid Mental Health Services in Salt Lake, Summit and Tooele County

This handbook explains your Medicaid mental health benefits provided by Valley Mental Health in Salt Lake, Summit and Tooele counties.

You must get your mental healthcare through Valley Mental Health as long as you live in one of these counties and your Medicaid card says “Valley Mental Health”. You cannot choose a different mental health plan. However, you may be able to choose your Provider. (Services from other providers)

To get services call or drop by the Valley Mental Health outpatient location nearest your home. You can find these numbers on page 7.

This handbook is also available in Spanish. English and Spanish versions of this handbook are also available on audiotape and compact disc (CD). Let Valley Mental Health staff know your needs.

Para ver éste en español, dele la vuetta por favor.

If you need this handbook in another language please call 801-273-6433

TABLE OF CONTENTS

Covered Services	1
Services Not Covered by Valley Mental Health	1
Transportation	1
Interpreter Services	2
Payment for Services	2
Getting Mental Health Services	3
Services From Other Providers	4
Emergency Services.....	5
Mental Healthcare in a Hospital.....	6
Client Rights and Responsibilities	6
Complaints/Grievances	8
Actions	8
Appeals	9
Medicaid State Fair Hearings.....	10
Advance Healthcare Directives	11
Privacy.....	11
Valley Mental Health Operations.....	11

COVERED SERVICES

What services are provided?

Valley Mental Health provides mental healthcare in a hospital, and outpatient mental health services:

- Evaluations
- Testing
- Individual and Group Therapy
- Family Therapy
- Individual and Group Therapeutic Behavioral Services
- Medication Management
- Individual Skills Training and Development
- Psychosocial Rehabilitation Services (Day Treatment)
- Case Management Services
- Transportation Services
- Interpretive Services

Services are provided by or under the direction of licensed mental health professionals. If you want more information on any of these services call the outpatient location nearest your home.

SERVICES NOT COVERED BY VALLEY MENTAL HEALTH

What services are not covered by Valley Mental Health?

Medical, dental, and substance abuse detoxification services are examples of services not covered. If you have questions, call your Medicaid medical health plan, or Medicaid at 1-800-662-9651 or us at 1-888-949-4864.

TRANSPORTATION

How can I get help with transportation to Valley Mental Health?

Public Transportation

If you do not have your own transportation to or from your mental health appointments, you can ask for a Utah Transit Authority (UTA) bus pass. To get a bus pass call the Department of Workforce Services at 801-468-0000.

Other Special Transportation

If public transportation is not available in your area and you have special needs call the Medicaid Coordinator at 801-273-6433 or 1-888-949-4864

INTERPRETER SERVICES

What if I need an interpreter?

If your first language is not English or you are hard of hearing, it can be difficult to talk to your therapist. Valley Mental Health has therapists who speak other languages including sign language. You can ask to get services from them, or you can ask for an interpreter. Interpreters are free and available in all languages, including sign language. An interpreter can help you over the phone and go with you to your appointments. They will help you talk with and understand your therapist. To ask for someone who can speak or sign your language, call the outpatient location nearest your home (Interpreter Services), or the Medicaid Coordinator at 801-273-6433 or 1-888-949-4864.

If you are deaf, hard of hearing, and/or speech disabled and want to call Valley Mental Health contact Relay Utah at 711 to be connected to a relay operator. This is a free public telephone relay service or TTY/TDD. If you speak Spanish, call Spanish Relay Utah at 1-888-346-3162. For more information about Relay Utah go to their Website at www.relayutah.gov.

If you want to contact us by text telephone device (TDD) or teletypewriter (TTY), call: 801-743-1731 or 1-866-343-1731.

PAYMENT FOR SERVICES

Will I ever have to pay for mental health services?

Yes, but not an emergency service. You may have to pay for services if:

- You get a service that is not covered by Valley Mental Health.
- You get a service that is not pre-approved by Valley Mental Health.

If either of the above happens, the provider might ask you to pay for the service. If before you got the service you signed in writing you would pay for the service, you may have to pay.

Other times you may be asked to pay for services are when:

- You ask for and keep getting mental health services during an appeal with Valley Mental Health or during a Medicaid Fair Hearing. You may only have to pay for these services if the decision is not in your favor.
- You are not on Medicaid when you get the service.

GETTING MENTAL HEALTH SERVICES

How do I ask for mental health services?

You can call Valley Mental Health's Call Center at 1-888-949-4864, drop by a Valley Mental Health outpatient location nearest your home or call the Medicaid Coordinator at 801-273-6433 for help finding the right location.

Some services and evaluations are provided in the evening; if you need an evening appointment let us know.

How quickly can I be seen?

If you need emergency care, we will see you right away. (See Emergency Services.) Urgent care is for conditions that need to be taken care of quickly but are not considered emergencies. If you need urgent care, we will see you within 5 working days. If you do not need emergency or urgent care, we will see you within 15 calendar days. If you need to be seen sooner because your situation has changed, please call your Valley Mental Health outpatient office to reschedule.

Where do I go for mental health services?

Contact the location nearest your home listed below.

Salt Lake County:

- **Children's Services**
1141 East 3900 South, A170, 801-284-4990
- **North Valley Adult Services**
1020 South Main, 801-539-7000
- **South Valley Adult Services**
7434 South State Street, 801-566-4423

Summit County:

- **Coalville Adult & Children Services**
142 South 50 East, 435-336-5222
- **Park City Adult & Children Services**
1735 Sidewinder Drive, 435-649-9079
- **Kamas Adult & Children Services**
110 North Main, 435-649-9079

Tooele County:

- **Tooele Adult & Children Services**
100 South 1000 West, 435-843-3520

Are there other Valley Mental Health programs that I can go to?

Yes. Valley Mental Health offers other programs, including day treatment, residential treatment and housing. If you think you might benefit from any other program, discuss this during your first visit or with your Valley Mental Health therapist.

Can I choose my Valley Mental Health Therapist?

If possible, we will arrange for you to see a therapist or provider of your choice. If you have a specific request, call the Medicaid Coordinator at 801-273-6433 or 1-888-949-4864.

SERVICES FROM OTHER PROVIDERS

Can I get services from a provider outside of Valley Mental Health?

You can talk to your Valley Mental Health therapist or the Medicaid Coordinator anytime about your choice of provider. Valley Mental Health has written agreements with some community providers. These providers are called subcontractors. In some situations, you may see a subcontractor but only if you get prior approval. For more information, call the Medicaid Coordinator at 801-273-6433 or 1-888-949-4864. You may have to pay for care we have not approved.

When will I be told if I can see someone outside of Valley Mental Health?

We will usually be able to make a decision within 14 calendar days. Sometimes we need more time to make a decision. We will let you know in writing if we need more time. The letter will also inform you that if you are unhappy you can make a complaint. How to make a complaint is described on page 7. Also, you or your therapist may want us to take more time for some reason. If so, let us know.

If for health or safety reasons, you, your therapist or we think it's important to make a decision quickly, we will do so, generally in three working days. We will give you our decision about your request in writing, and we will contact the therapist, too.

There are other providers in the community with whom we do not have a written agreement. To see one of these providers, you must call the Medicaid Coordinator at 801-273-6433 or 1-888-949-4864. Remember, you may have to pay for services that we have not approved.

EMERGENCY SERVICES

What is a mental health emergency?

An emergency may be when:

- You think your life is in danger.
- You may harm yourself or others.
- Your safety or others' safety is at risk.

What are emergency services?

These are services given to treat your emergency.

How do I get mental health emergency services?

Valley Mental Health has a 24-hour crisis number. Call the crisis number at 801-261-1442 or 1-888-949-4864.

Also, Weekdays 8:00 a.m. to 5:00 p.m., you can call or go to the outpatient location nearest your home. Tell the receptionist you want to see the crisis worker.

Day or night, you can go to any hospital emergency room.

Be sure to show the hospital your Medicaid card. You do not have to get pre-approval from Valley Mental Health for emergency care. If you do not have your Medicaid card with you, tell the hospital you have Medicaid. Also tell them Valley Mental Health is your provider. Have the hospital call us at 801-261-1442 or 1-888-949-4864 to tell us about the care they gave you.

Will I have to pay for emergency care?

No. Even if you get emergency care outside of the area you will not have to pay.

Do I have to pay for an ambulance to get to emergency care?

No. Your medical health plan or Medicaid will pay the ambulance company.

MENTAL HEALTHCARE IN A HOSPITAL

How do I get mental healthcare in a hospital?

Valley Mental Health must pre-approve your admission to hospital care. Valley Mental Health uses University Medical Center (UMC) and University of Utah Neuropsychiatric Institute (UNI).

If a different hospital treats your mental health emergency and wants to admit you, the hospital must call Valley Mental Health for approval. It's important to tell the hospital that Valley Mental Health is your Medicaid provider. Have them call before they admit you. The hospital can call us at 801-261-1442 or 1-888-949-4864 to talk about your need for inpatient care. We may have you stay at that hospital or transfer you to another hospital.

CLIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

What are my rights?

You have the right to:

- Get mental healthcare in our programs regardless of your race, color, national origin, disability (mental or physical), sex, religion, or age. If you feel you have been treated unfairly or discriminated against for any reason, contact any of the following:

1. Valley Mental Health's Medicaid Coordinator at 801-273-6433 or 1-888-949-4864
 2. Medicaid's Constituent Services, at 1-877-291-5583
 3. The Federal Office for Civil Rights at 1-800-368-1019, or e-mail contact: ocrmail@hhs.gov, Web site: www.hhs.gov/ocr
- To get information on Valley Mental Health.
 - Be treated with respect and dignity.
 - Have your privacy protected.
 - Get information on treatment options and alternatives in a way that is clear and you can understand.
 - Take part in treatment decisions about your mental healthcare, including the right to refuse treatment.
 - Be free from restraint or seclusion, if it is used to coerce (force), discipline, or as a reaction (to retaliate), or for convenience, as specified in the Federal Regulations.
 - Get a copy of your medical record, when allowed by federal law and if appropriate, ask for it to be amended or corrected.
 - Get mental health services according to Valley Mental Health's access and quality standards.
 - Request a second opinion at no cost to you.

What are my responsibilities as a client?

You are responsible to:

- Keep scheduled appointments.
- Cancel appointments 24 hours in advance.
- Be on time for your appointments.
- Participate with your therapist in your treatment plan and care.
- Tell the secretary and your Medicaid caseworker of changes in your address, phone number, or insurance.
- Tell medical staff of all medications you are currently taking, including medical and mental health prescriptions, over-the-counter medications, herbs, etc.
- Complete any surveys that Valley gives you, including client satisfaction and treatment progress surveys.
- Respect the property, comfort, and confidentiality of clients and staff.
- Notify your treatment provider when you want to stop getting services.

COMPLAINTS

What if I have a complaint about Valley Mental Health?

A complaint is called a grievance. Please let us know if you have a grievance.

Who can file a complaint?

- Tell your complaint to any staff member.
or
- Call the Customer Services Representative at 801-293-7400
or
1-888-949-4864. Tell that person you want to file a Complaint.
or
- Give us your complaint in writing. You can give it to any Valley Mental Health employee, fax it to us at 801-268-1724 or mail it to:

Valley Mental Health
MHCU Customer Service Representative
1141 East 3900 South Suite A160
Salt Lake City, UT 84124

What if I need help filing a complaint?

If you need help filing a complaint, call the Customer Services Representative at 801-293-7400 or 1-888-949-4864, Weekdays 8:00 a.m. to 5:00 p.m.

If you don't want to talk to us about your complaint, you can call Medicaid at 801-538-6155 or 1-800-662-9651.

When will Valley Mental Health tell me the decision on my complaint?

We will give you a decision within 45 calendar days after we get your complaint. Sometimes we may need more time to make the decision. If we need more time, we will let you know in writing. We will either talk to you about our decision on your complaint, or send you a letter.

ACTIONS

What are actions?

Actions are when Valley Mental Health:

- Denies (turn down) or approves fewer services than you wanted.
- Decreases the number of services or ends a service we had previously approved (if you agree with the change in your treatment, it is not an action. This is only an action if you tell us you don't want a change.)
- Denies payment for a service that you might have to pay for.
- Does not provide your first appointment within the required amount of time for emergency, urgent, or non-urgent care and you are unhappy with this.
- Does not settle an appeal of an action or settle a complaint that you have filed with us as soon as we are supposed to.
- Does not reach a decision about approving a subcontractor to provide your services within the required timeframe.

How will I know if Valley Mental Health is taking an action?

We will send you a letter called a Notice of Action. The letter will tell you about what we plan to do. You may appeal any action that you do not agree with.

APPEALS

What is an appeal?

An appeal is your request for us to review our action to see if we made the best decision.

Who can file an appeal?

You, your legally authorized representative, or your non-Valley Mental Health provider can file an appeal for you, but only with your written permission.

How soon must I file an appeal?

Your Notice of Action letter will give complete information on the appeal process. The letter will tell you how soon you must appeal the action. In some situations you must tell us within 5 days. In other situations you must tell us 30 days from the date on the Notice of Action letter.

What if I need help filing my appeal?

Call the Customer Service Representative at 801-293-7400 or 1-888-949-4864, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 5:00 p.m., or talk to your therapist.

Can I continue my services if I file an appeal?

If our action was to reduce or stop services we have previously approved, you file your appeal in the required time frame, and you ask that the services be continued, we will continue to give you these services. If our appeal decision is not in your favor, you may be requested to pay for the services you received while the appeal was in progress.

If you are appealing any other kind of action, your services will automatically continue as they are.

When will Valley Mental Health tell me the decision on my appeal?

We will usually be able to give you a written decision within 15 calendar days after we get your appeal. Sometimes we need more time to make a decision. We will let you know about this in writing. Also, you may want us to take more time for some reason. If so, let us know. When you or your provider think it is important to make a decision on your appeal quickly due to health or safety reasons we will do so generally within 3 working days.

MEDICAID STATE FAIR HEARINGS

What can I do if I am unhappy with the appeal decision?

If you are unhappy with our decision on your appeal or we cannot make a decision on your appeal as soon as Medicaid wants us to, this is what you may do. You, your legally authorized representative, or your provider may ask for a Fair Hearing with Medicaid. We will tell you in our decision letter that you may ask for a Fair Hearing. The letter will tell you how and when to ask for the Fair Hearing. We will also give you the Fair Hearing request form to send to Medicaid. You must ask for a Fair Hearing in writing. If you want, you may bring an attorney or any one else with you to the Fair Hearing.

Can I continue my services if I file a request for a Medicaid Fair Hearing?

Yes, if the Fair Hearing is about our decision to reduce or stop services we have previously approved, you ask for a hearing in the required time frame, and you ask that the service be continued, we will continue to give you the services.

If the Fair Hearing decision is not in your favor, you may have to pay for those services.

If the Fair Hearing is about any other kind of action, your services will automatically continue as they are.

ADVANCE HEALTHCARE DIRECTIVES

What if I am ill and can't make mental health treatment decisions?

You can give others instructions about your decisions for your physical and mental healthcare. This is called an "Advance Healthcare Directive". This will tell us, in writing, what healthcare choices you want made if you can't make decisions later. There is one form with instructions for both physical and mental healthcare decisions. You must use this form. Once you have filed out the form, be sure to give a copy to all your healthcare providers. If you want the form or need more information, talk to your therapist or call 1-888-949-4864.

PRIVACY

Will my medical record be protected?

Valley Mental Health follows federal laws about the privacy of your medical record. We do not use or share any of your protected health information, except as federal law allows. When allowed by federal law, only the minimum necessary information will be shared. We will talk to you about your privacy rights on your first visit to Valley.

VALLEY MENTAL HEALTH OPERATIONS

What if I want to know how Valley Mental Health is set up and how it works?

If you ask, we will answer any questions about our structure and operations, including our complaint process, billing practices, confidentiality policy and how we choose providers and what is required of them.

Valley Mental Health has adopted the State of Utah Preferred Practice Guidelines for mental health which can be found on the Internet at <http://www.hsmh.state.ut.us/practiceguidelines.htm>.

Or if you would like, we will give you a copy of our Preferred Practice Guidelines for mental health.

Medicaid Information Line 801-538-6155 or 1-800-662-9651.

Servicios de salud mental de Medicaid

Su guía de servicios de salud mental de Medicaid en los condados de Salt Lake, Summit y Tooele

Este manual explica sus beneficios en salud mental de Medicaid brindados por Valley Mental Health en los condados de Salt Lake, Summit y Tooele.

Mientras viva en uno de estos condados y su tarjeta de Medicaid diga “Valley Mental Health”, deberá obtener su atención de salud mental a través de Valley Mental Health. No podrá escoger otro plan de salud mental. Sin embargo, puede elegir a su proveedor. (Servicios de otros proveedores)

Para recibir los servicios, comuníquese o visite el centro de pacientes externos de Valley Mental Health más cercano a su domicilio. Encontrará los números telefónicos en la página 7.

Este manual está igualmente disponible en español. También puede obtenerlo en cintas de audio o discos compactos (CD) tanto en español como en inglés. Permita que uno de los miembros de Valley Mental Health conozca sus necesidades.

To read this book in English, please turn over.

ÍNDICE

Servicios cubiertos.....	1
Servicios no cubiertos por Valley Mental Health	1
Transporte	1
Servicios de intérpretes	2
Pago de servicios.....	3
Cómo obtener servicios de salud mental	3
Servicios de otros proveedores	5
Servicios de emergencia.....	6
Atención de salud mental en un hospital.....	7
Derechos y responsabilidades del cliente	7
Reclamos/Quejas	8
Resoluciones	10
Apelaciones.....	10
Audiencias estatales imparciales de Medicaid	12
Instrucciones anticipadas sobre la salud mental.....	12
Privacidad.....	13
Voluntad anticipada de atención médica	13

SERVICIOS CUBIERTOS

¿Qué servicios brindan?

Valley Mental Health brinda atención de salud mental en un hospital, y servicios de salud mental para pacientes ambulatorios:

- Evaluaciones
- Pruebas
- Terapia individual y grupal
- Terapia familiar
- Servicios terapéuticos de comportamiento tanto individuales como grupales
- Administración de medicamentos
- Desarrollo y capacitación de habilidades individuales
- Servicios de rehabilitación psicosocial (tratamiento diurno)
- Servicios de gestión de casos
- Servicios de transporte
- Servicios de interpretación

Los servicios son brindados por profesionales certificados en salud mental o bajo su supervisión. Si desea obtener más información sobre alguno de estos servicios, comuníquese con el centro para pacientes ambulatorios más cercano a su domicilio. Encontrará los números telefónicos en la página 7.

SERVICIOS NO CUBIERTOS POR VALLEY MENTAL HEALTH

¿Qué servicios no están cubiertos por Valley Mental Health?

Los servicios de desintoxicación por abuso de sustancias, odontología y los servicios médicos son ejemplos de servicios no cubiertos. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con su plan médico de salud de Medicaid, con Medicaid al 1-800-662-9651 o con nosotros al 1-888-949-4864.

TRANSPORTE

¿Cómo puedo obtener ayuda para trasladarme a Valley Mental Health?

Transporte público

Si no posee un transporte propio para acudir a las citas de salud mental o para regresar de ellas, puede solicitar un pase de autobús de Utah Transit Authority (UTA). Para obtener el pase, comuníquese con el Departamento de Servicios Laborales al 801-468-0000.

Otros medios de transporte especiales

Si no hay servicio de transporte público disponible en su área y tiene necesidades especiales, comuníquese con el coordinador de Medicaid al 801-293-7400 o al 1-866-249-6998.

SERVICIOS DE INTÉRPRETES

¿Qué sucede si necesito un intérprete?

Sabemos que puede ser difícil hablar con su terapeuta si su primera lengua no es el inglés o si tiene problemas auditivos. Valley Mental Health cuenta con terapeutas que hablan otros idiomas que incluyen el lenguaje de señas. Puede solicitar que ellos le brinden servicios o puede requerir un intérprete. Los servicios de los intérpretes son gratuitos y están disponibles en todos los idiomas, incluso en el lenguaje de señas. Los intérpretes pueden ayudarlo por teléfono o pueden acompañarlo a sus citas. Le ayudarán a hablar con su terapeuta y comprender lo que le está diciendo. Para solicitar a alguien que hable su idioma o el lenguaje de señas, llame al centro ambulatorio más cercano a su domicilio (Servicios de intérpretes) o al coordinador de Medicaid al 801-273-6433 o al 1-888-949-4864.

Si usted es sordo, tiene problemas auditivos y/o es discapacitado del habla y quiere comunicarse con Valley Mental Health, llame a Relay Utah al 711 para que lo conecten con un operador de relevo. Éste es un servicio telefónico de relevo o TTY/TDD gratuito y público. Si habla español, comuníquese con Spanish Relay Utah al 1-888-346-3162. Para mayor información acerca de Relay Utah visite su página Web www.relayutah.gov.

Si desea comunicarse con nosotros utilizando un teléfono de texto (TDD) o un teléfono con teclado (TTY), llame al: (801) 743-1731 o al 1-866-343-1731. Si habla español y quiere comunicarse con nosotros a través de TDD o TTY, llame al 1-888-346-3162

PAGO DE SERVICIOS

¿Tendré que pagar por los servicios de salud mental?

Sí, pero no por un servicio de emergencia. Deberá pagar los servicios si:

- Recibe un servicio que no se encuentra cubierto por Valley Mental Health
- Recibe un servicio que no haya sido aprobado previamente por Valley Mental Health.

En caso de algunos de los dos eventos anteriores, el proveedor quizá le solicite que pague el servicio. Si antes de recibir el servicio usted firmó por escrito que pagaría por él, deberá pagarlo.

Otros casos en los que se le puede solicitar que pague por servicios son los siguientes:

- Solicita servicios de salud mental y continúa recibéndolos durante una apelación con Valley Mental Health o durante una audiencia estatal imparcial de Medicaid. Sólo deberá pagar los servicios si la decisión no resulta a su favor.
- No es miembro de Medicaid al recibir el servicio.

CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL

¿Cómo solicito los servicios de atención mental?

Usted puede comunicarse con el centro de llamamiento de Valley Mental Health al 1-888-949-4864, visite el centro para pacientes ambulatorios de Valley Mental Health más cercano a su domicilio o llame al coordinador de Medicaid al 801-273-6433 para obtener ayuda para ubicar el centro correcto.

Algunos servicios y evaluaciones se brindan durante la noche. Si necesita una cita durante la noche, háganoslo saber.

¿Qué tan rápido me pueden atender?

Si necesita atención de emergencia, lo atenderemos de inmediato. (Consulte “Servicios de emergencia”) La atención de urgencia es para condiciones que deben atenderse rápidamente pero que no se consideran emergencias. Si necesita atención

de urgencia, lo atenderemos dentro de los 5 días hábiles. Si no necesita atención de urgencia o de emergencia, lo atenderemos dentro de los 15 días hábiles. Si necesita ser atendido antes porque su situación ha cambiado, comuníquese con el departamento para pacientes ambulatorios de Valley Mental Health para reprogramar la cita.

¿Adónde me dirijo para recibir servicios de salud mental?

Comuníquese con el centro más cercano a su domicilio que figura a continuación.

Condado de Salt Lake:

- **Servicios de los Niños**
1141 East 3900 South, A170, 801-284-4990
- **Servicios de los Adultos de North Valley**
1020 South Main, 801-539-7000
- **Servicios de los Adultos de South Valley**
7434 South State Street, 801-566-4423

Condado de Summit:

- **Servicios de los Adultos & Niños de Coalville**
142 South 50 East, 435-336-5222
- **Servicios de los Adultos & Niños de Park City**
1735 Sidewinder Drive, 435-649-9079
- **Servicios de los Adultos & Niños de Kamas**
110 North Main, 435-649-9079

Condado de Tooele:

- **Servicios de los Adultos & Niños de Tooele**
100 South 1000 West, 435-843-3520

¿Existen otros programas de Valley Mental Health a los que pueda acudir?

Sí. Valley Mental Health ofrece otros programas, como tratamientos diurnos y tratamientos domiciliarios y en hogares. Si cree que podría beneficiarse con algún otro programa, consúltelo ya sea en su primera visita o con su terapeuta de Valley Mental Health.

¿Puedo escoger a mi terapeuta de Valley Mental Health?

En caso de ser posible, haremos lo necesario para que visite al terapeuta o proveedor de su elección. Si tiene una solicitud en particular, comuníquese con el coordinador de Medicaid al 801-273-6433 o al 1-888-949-4864.

SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES

¿Puedo recibir servicios de un proveedor fuera de Valley Mental Health?

Puede consultar en cualquier momento con su terapeuta de Valley Mental Health o con el coordinador de Medicaid acerca de la elección de sus proveedores. Valley Mental Health cuenta con acuerdos por escrito con algunos de los proveedores de la comunidad. Estos proveedores se llaman subcontratistas. En algunas situaciones, puede consultar a un subcontratista pero sólo con aprobación previa. Para obtener más información, comuníquese con el coordinador de Medicaid al 801-273-6433 o al 1-888-949-4864. Podrá tener que pagar la atención que reciba si no la hemos aprobado.

¿Cuándo sabré si puedo consultar a alguien que no pertenezca a Valley Mental Health?

Generalmente tomamos la decisión dentro de los 14 días hábiles. A veces necesitamos más tiempo para decidirlo. En caso de necesitar más tiempo, se lo haremos saber por escrito. Dicha carta también le informará que, si no está satisfecho, podrá presentar una queja. En la página 7 se describe cómo realizar quejas. Además, usted o su terapeuta podrán querer que tardemos más tiempo por algún motivo. De ser el caso, háganoslo saber.

Si por motivos de salud o de seguridad, usted, su terapeuta o nosotros consideramos que es importante tomar una decisión rápida, lo hacemos generalmente dentro de los tres días hábiles. Le comunicaremos la decisión tomada por escrito y también nos contactaremos con el terapeuta.

Existen otros proveedores en la comunidad con quienes no poseemos un acuerdo por escrito. Para visitar a alguno de esos proveedores, deberá comunicarse con el coordinador de

Medicaid al 801-273-6433 o al 1-888-949-4864. Recuerde que podría tener que pagar por los servicios que no hayamos aprobado.

SERVICIOS DE EMERGENCIA

¿Qué es una emergencia de salud mental?

Se puede considerar emergencia cuando:

- Usted cree que su vida está en peligro.
- Usted puede lastimarse a sí mismo o a otros.
- Su seguridad o la de los demás está en riesgo.

¿Qué son los servicios de emergencia?

Son los servicios prestados para tratar su emergencia.

¿Cómo obtengo los servicios de emergencia de salud mental?

Valley Mental Health posee un número disponible las 24 horas para crisis; comuníquese al 801-261-1442 o al 1-888-949-4864.

Además, los días hábiles de 8.00 a.m. a 5.00 p.m., puede llamar o acudir al centro para pacientes ambulatorios más cercano a su domicilio. Comuníquese a la recepcionista que desea hablar con un asistente para casos de crisis.

Sea de día o de noche, puede acudir a la sala de emergencia de cualquier hospital.

Asegúrese de presentar su tarjeta de Medicaid en el hospital. Para recibir atención de emergencia, no necesita la aprobación previa de Valley Mental Health. Si no posee el carné de Medicaid, diga en el hospital que es miembro de Medicaid. También comuníquese que su proveedor es Valley Mental Health. El hospital debe llamarnos al 801-261-1442 o al 1-888-949-4864 para informarnos sobre la atención que le han brindado.

¿Tendré que pagar por la atención de emergencia?

No. No deberá pagar, incluso si ha recibido atención de emergencia fuera del área.

¿Debo pagar por la ambulancia al recibir atención de emergencia?

No. Su plan médico de salud o Medicaid pagará a la compañía de ambulancias.

ATENCIÓN DE SALUD MENTAL EN UN HOSPITAL

¿Cómo obtengo atención de salud mental en un hospital?

Valley Mental Health debe aprobar previamente la internación para recibir atención en un hospital. Valley Mental Health trabaja con University Medical Center (UMC) y University of Utah Neuropsychiatric Institute (UNI).

Si su emergencia de salud mental es tratada en otro hospital y desean internarlo, el hospital debe comunicarse con Valley Mental Health para obtener la aprobación. Es importante comunicarle al hospital que su proveedor de Medicaid es Valley Mental Health. Solicíteles que llamen antes de internarlo. El hospital puede comunicarse con nosotros al 801-261-1442 o al 1-888-929-4864 para informarnos la necesidad de su internación. Podremos decidir que lo internen en ese hospital o que lo transfieran a otro.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

¿Cuáles son mis derechos?

Tiene derecho a:

- Recibir atención de salud mental en nuestros programas sin importar su raza, color, nacionalidad, discapacidad (mental o física), sexo, religión o edad. Si siente que ha sido tratado de manera injusta o que lo han discriminado por algún motivo, comuníquese con alguna de las siguientes opciones:
 1. El coordinador de Medicaid para Valley Mental Health al 801-273-6433 o al 1-888-929-4864
 2. Servicios para miembros de Medicaid al 1-877-291-5583
 3. La oficina federal de derechos civiles al 1-800-368-1019 o por correo electrónico a: ocrmail@hhs.gov, página Web: www.hhs.gov/ocr.

- Obtener información sobre Valley Mental Health.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Mantener su privacidad protegida.
- Obtener información sobre las alternativas y opciones de tratamiento de forma clara y entendible.
- Participar en las decisiones sobre el tratamiento de su salud mental, incluso el derecho a rehusarse a recibir tratamiento.
- Permanecer libre de restricción o aislamiento, si se utiliza para coaccinar (forzar), disciplinar, o si se utiliza como una reacción (para tomar represalias) o por conveniencia, tal y como se especifica en las normas federales.
- Obtener una copia de su historial médico, solicitar que se enmiende o corrija, siempre y cuando la ley federal lo permita y sea apropiado.
- Recibir servicios de salud mental de acuerdo con las normas de calidad y acceso de Valley Mental Health.
- Petición una segunda opinión sin precio a usted

¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente?

Usted es responsable de:

- Cumplir con las citas programadas.
- Cancelar las citas 24 horas antes.
- Ser puntual con las citas.
- Participar con su terapeuta en su atención y plan de tratamiento.
- Comunicar a la secretaria y al asistente social de Medicaid sobre los cambios de dirección, número telefónico o seguro.
- Comunicar al personal médico sobre todos los medicamentos que tom actualmente, incluso los medicamentos médicos y de salud mental recetados, los no recetados, hierbas medicinales, etc.
- Completar las encuestas que Valley le entregue, incluso las de satisfacción del cliente y las de progreso el tratamiento.
- Respetar la propiedad, comodidad y confidencialidad de los clientes y el personal.
- Notificar a su proveedor de tratamientos cuando ya no desee continuar recibiendo los servicios.

RECLAMOS/QUEJAS

¿Qué debo hacer si tengo una queja sobre Valley Mental Health?

Las quejas se denominan reclamos. Comuníquenos si tiene alguna queja.

¿Quién puede presentar una queja?

Usted o su representante legalmente autorizado, y/o su proveedor.

¿Cómo presento una queja?

- Comunique su queja a cualquier miembro del personal.
 - o
- Comuníquese con un representante del Servicio al cliente al 801-293-7400
 - o
- al 1-888-949-4864. Comuníquese a la persona que desea presentar una queja.
 - o
- Preséntenos su queja por escrito. Puede entregársela a cualquier empleado de Valley Mental Health, enviarla por fax al 801-268-1724 o por correo a:

Valley Mental Health
MHCU Customer Service Representative
1141 East 3900 South Suite A160
Salt Lake City, UT 84124

¿Qué debo hacer si necesito ayuda para presentar una queja?

Si necesita ayuda para presentar una queja, comuníquese con un representante del Servicio al cliente al 801-293-7400 o al 1-888-949-4864, días hábiles de 8.00 a.m. a 5.00 p.m.

Si no desea hablar con nosotros sobre su queja, puede comunicarse con Medicaid al 801-538-6155 o al 1-800-662-9651.

¿Cuándo me comunicará Valley Mental Health la decisión que ha tomado sobre mi queja?

Le comunicaremos nuestra decisión dentro de los 45 días calendario posteriores a haber recibido la queja. A veces necesitamos más tiempo para tomar una decisión. Si necesitamos más tiempo, se lo haremos saber por escrito. Hablaremos con usted acerca de nuestra decisión, o le enviaremos una carta.

RESOLUCIONES

¿Qué son las resoluciones?

Se denomina resolución cuando Valley Mental Health:

- Deniega (rechaza) o aprueba menos servicios de los que usted deseaba.
- Disminuye la cantidad de servicios o suspende un servicio que previamente habíamos aprobado (si usted está de acuerdo con el cambio de su tratamiento, no es una resolución; sólo se considera resolución si usted nos comunica que no desea un cambio).
- Niega el pago de un servicio que usted podrá tener que pagar.
- No le brinda la primera cita dentro del tiempo requerido para atención de emergencia, de urgencia o no urgente, y usted no está satisfecho al respecto.
- No resuelve una apelación para una resolución o una queja que usted haya presentado dentro de los tiempos que debería.
- No toma una decisión sobre la aprobación de un subcontratista para brindarle servicios dentro del período

¿Cómo sabré si Valley Mental Health está tomando una resolución?

Le enviaremos una carta denominada “Aviso de resolución”. La carta le comunicará qué planeamos hacer. Usted puede apelar a cualquier resolución con la que no esté de acuerdo.

APELACIONES

¿Qué es una apelación?

Una apelación es una solicitud que usted presenta para que revisemos nuestra resolución y verifiquemos si hemos tomado la mejor decisión.

¿Quién puede presentar una apelación?

Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor que no pertenece a Valley Mental Health, pero sólo con su autorización por escrito.

¿Cuándo debo presentar una apelación?

La carta de aviso de resolución le brindará información completa sobre el proceso de apelaciones. La carta le informará cuándo debe apelar la resolución. En algunas situaciones, debe comunicárnoslo dentro de los 5 días. En otras ocasiones, deberá decírnoslo dentro de los 30 días de haber recibido la carta de aviso de resolución.

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

Comuníquese con un representante de Servicio al cliente al 801-293-7400 o al 1-866-249-6998, de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5.00 p.m., o consúltelo con su terapeuta.

¿Puedo continuar recibiendo los servicios si presento una apelación?

Si nuestra resolución fue reducir o suspender los servicios que habíamos aprobado anteriormente, usted presenta la apelación dentro del período de tiempo requerido y solicita la continuidad de los servicios, seguirá recibiendo dichos servicios. Si la decisión de la apelación no es a su favor, se le solicitará que pague los servicios que recibió durante el desarrollo de la apelación.

Si su apelación se debe a otro tipo de resolución, los servicios continuarán automáticamente siendo los mismos.

¿Cuándo me comunicará Valley Mental Health la decisión que ha tomado sobre mi apelación?

Generalmente le comunicaremos nuestra decisión por escrito dentro de los 15 días calendario posteriores a haber recibido la apelación. A veces necesitamos más tiempo para decidir. Se lo haremos saber por escrito. Además, usted podrá querer que tardemos más tiempo por algún motivo. De ser el caso, háganoslo saber. Si por motivos de salud o de seguridad usted o su proveedor considera que es importante tomar una decisión rápida, lo hacemos generalmente dentro de los tres días hábiles.

AUDIENCIAS ESTATALES IMPARCIALES DE MEDICAID

¿Qué puedo hacer si la decisión sobre la apelación no me satisface?

Si nuestra decisión sobre la apelación no lo satisface o nosotros no podemos tomar la decisión dentro del límite de tiempo establecido por Medicaid, usted puede hacer lo siguiente. Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden solicitar una audiencia imparcial con Medicaid. En la carta que le enviamos con la decisión, le comunicaremos la opción de pedir una audiencia imparcial. En dicha carta encontrará información sobre cómo y cuándo solicitar la audiencia. También le proporcionaremos el formulario de solicitud para audiencias imparciales para que lo envíe a Medicaid. Debe solicitar dicha audiencia por escrito. Si así lo desea, puede acudir a la audiencia acompañado por un abogado o por cualquier otra persona.

¿Puedo continuar recibiendo los servicios si presento una solicitud de audiencia imparcial con Medicaid?

Sí, si la audiencia es sobre nuestra decisión de reducir o suspender los servicios que habíamos aprobado anteriormente, solicita la audiencia dentro del período de tiempo requerido y solicita la continuidad del servicio, continuaremos brindándole los servicios.

Si la decisión de la audiencia imparcial no es a su favor, podrá tener que pagar por los servicios.

Si la audiencia imparcial se debe a otro tipo de resolución, los servicios continuarán automáticamente siendo los mismos.

VOLUNTAD ANTICIPADA DE ATENCIÓN MÉDICA

¿Qué sucede si estoy enfermo y no puedo tomar decisiones sobre mi tratamiento de salud mental?

Puede dar instrucciones a otros sobre sus decisiones para su atención de salud mental y física. Esto se denomina “voluntad anticipada de atención médica”. Esta voluntad nos informa por escrito, sobre las decisiones de atención médica que usted ha tomado en caso de que no pueda decidir más adelante. Existe un formulario con instrucciones tanto para las decisiones de salud mental como para las físicas. Debe usar dicho formulario.

Luego de haberlo completado, asegúrese de dar una copia a todos sus proveedores de salud. Si necesita el formulario o mayor información, comuníquese con su terapeuta o llame al 801-273-6433 o al 1-888-949-4864.

PRIVACIDAD

¿Mi historial médico estará protegido?

Valley Mental Health acata las leyes federales sobre la privacidad de su historial médico. No utilizamos ni compartimos los datos protegidos sobre su salud, excepto si lo permite la ley federal. Cuando la ley federal lo permita, sólo se compartirá el mínimo indispensable sobre dicha información. En su primera visita a Valley, hablaremos con usted sobre sus derechos de privacidad.

OPERACIONES DE VALLEY MENTAL HEALTH

¿Que tal si yo quisiera saber como esta compuesto Valley Mental Health y como funciona?

Si usted pregunta, nosotros le contestaremos todas sus preguntas acerca de nuestra estructura y operaciones; incluyendo nuestro proceso de reclamaciones, facturación médica, política de confidencialidad y como seleccionamos a nuestros proveedores y lo que requerimos de ellos.

Valley Mental Health ha adoptado la Guía Práctica de Proveedores Preferidos de el Estado de Utah para servicios de salud mental. Esta guía se puede encontrar por internet <http://www.hsmh.state.ut.us/practiceguidelines.htm>.

O, si usted prefiere, nosotros podemos proveerle una copia de nuestra Guía de Prácticas Preferidas para la salud mental.

Línea de Información de Medicaid 801-538-6155 o 1-800-662-9651.



VALLEY MENTAL HEALTH'S VISION & MISSION

Relief, Recovery, Rediscovery

A leading community partner
providing and promoting accessible,
quality behavioral and physical healthcare.

Alivio, recuperación, redescubrimiento
Un proveedor líder de la comunidad
que brinda y promueve la atención
accesible y de calidad
de la salud física y del comportamiento.

DE VALLEY MENTAL HEALTH VISIÓN Y MISIÓN

