



# Manual para miembros del Sistema de Atención Coordinada (CSoC)

Llámenos para obtener ayuda al 1-800-424-4489. Si usted es sordo o tiene dificultades para escuchar, llame al 711 o use el Servicio de retransmisión de Louisiana.

Visítenos en línea en [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com)

(Revisado en octubre de 2022)



COORDINATED  
SYSTEM OF CARE

# Confirmación y acuse de recibo

Mi facilitador integral me entregó una copia del Manual para miembros del CSoC de Louisiana. El manual incluye información importante como:

- Mis derechos y responsabilidades
- Cómo encontrar proveedores
- Cómo obtener los servicios
- Cómo contactarse con Magellan y los Healthy Louisiana Plans (Planes Saludables de Louisiana)
- Políticas de privacidad

---

Firma del miembro/representante/tutor legal

Fecha

---

Relación con el destinatario

Estimado/a miembro del CSoC:

Bienvenido al programa de Sistema de Atención Coordinada (Coordinated System of Care, CSoC) de Louisiana. El CSoC es un programa para niños y jóvenes que necesitan ayuda con problemas conductuales significativos. El objetivo del programa es mantener a los niños y a los jóvenes en sus hogares con sus familias, en la escuela, en sus comunidades y fuera de hospitales o centros de tratamiento residencial. El estado de Louisiana está trabajando con Magellan of Louisiana para ofrecer este programa.

Las Agencias Integrales (Wraparound Agencies, WAA) ayudan a coordinar los cuidados para niños y jóvenes dentro del CSoC. Los facilitadores integrales de las WAA coordinan los servicios CSoC. Las familias en el CSoC también trabajan con la Organización de Apoyo a Familias (Family Support Organization, FSO). La FSO contrata a padres y jóvenes con experiencias similares que pueden brindarle apoyo tanto a usted como a su familia. La WAA y la FSO trabajan en conjunto con usted y su familiar para elaborar un plan para usted. Este plan también incluirá a las personas que ayudarán y cuidarán de usted y de su familia. Consejeros, trabajadores sociales y otros profesionales pueden ser parte de su equipo. Amigos, familiares, maestros y otras personas que conozca también pueden ser parte de su equipo.

**Es posible que usted ya esté recibiendo servicios de otros proveedores de salud conductual. Los siguientes cuatro servicios también se encuentran disponibles para los miembros y las familias del CSoC:**

- apoyo y capacitación para padres
- apoyo y capacitación para jóvenes
- Vida independiente/desarrollo de destrezas
- Atención de relevo de corto plazo

Su Manual para miembros del CSoC puede ayudarle. Explica los servicios disponibles para usted y cómo obtener cuidado. Queremos asegurarnos de que usted comprenda los términos usados en este manual. El diccionario al final del manual explica estos términos.

Puede obtener otra copia del Manual para miembros:

- Llamando a Servicios al Miembro al 1-800-424-4489
- Visitando nuestro sitio web en [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com)

Siempre obtenga ayuda de inmediato ante una emergencia. Llame al 911 o acuda a un hospital o una sala de emergencias. No es necesario que nos llame primero.

Si habla un idioma distinto al inglés, Magellan cuenta con personal y proveedores que pueden ayudarle. También podemos ayudarle con servicios de intérprete. Llame a Magellan al 1-800-424-4489. El colaborador de Servicios al Miembro o el administrador de atención le pedirá que se quede en línea mientras se comunica con un traductor.

¡Esperamos trabajar con usted!

Gracias,

Servicios para Miembros

Magellan of Louisiana, Inc.

*Llámenos gratis al 1-800-424-4489, cualquier día, a cualquier hora. Estamos aquí para ayudarle.*

# Información de contacto útil

## Magellan of Louisiana

1-800-424-4489 – Llame para obtener ayuda cualquier día, en cualquier momento.

Si usted es sordo o tiene dificultades para escuchar, llame al 711 o use el Servicio de retransmisión de Louisiana.

Puede enviarnos un correo electrónico a [LACSoCInfo@MagellanHealth.com](mailto:LACSoCInfo@MagellanHealth.com).

Puede enviarnos un FAX al 1-888-656-5704.

## Transporte

Si necesita programar transporte para casos que no sean emergencias para su cita, llame a Healthy Louisiana Plan como sigue:

Aetna Better Health .....	1-877-917-4150
Healthy Blue.....	1-866-430-1101
AmeriHealth Caritas .....	1-888-913-0364
Louisiana Health Care Connections .....	1-855-369-3723
United Healthcare Community Plan .....	1-866-726-1472
Humana Healthy Horizons en Louisiana .....	1-800-448-3810

## Emergencia

Llame al 911 o acuda al hospital más cercano. Puede usar cualquier hospital en caso de emergencia, incluso si está en otra ciudad o estado.

**Para inquietudes de salud primaria, llame a su Healthy Louisiana Plan  
al 1-855-229-6848.**

Puede encontrar más información en el sitio web de Magellan,  
[www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com).

# Contenido

<b>Confirmación y acuse de recibo</b> .....	<b>2</b>
<b>Información de contacto útil</b> .....	<b>4</b>
<b>Contenido</b> .....	<b>5</b>
<b>Bienvenido a Magellan of Louisiana</b> .....	<b>8</b>
Magellan lo ayudará.....	8
¿Cómo puedo recibir ayuda a través de Magellan? .....	9
Magellan puede ayudarle a encontrar proveedores que hablen su idioma y puede ayudarlo a obtener material escrito en su idioma. ....	9
Su acceso a la atención médica conductual .....	9
Si necesita que lo lleven a su cita.....	10
¿Qué es una emergencia? .....	10
¿Cómo obtengo ayuda en caso de emergencia? .....	10
¿Qué sucede si tengo una emergencia cuando estoy lejos de casa? .....	11
¿Qué hago después de que termine la emergencia? .....	11
<b>Cómo obtener los servicios</b> .....	<b>12</b>
¿Quién puede recibir servicios del CSoC? .....	12
¿Cómo hago para averiguar si califico para servicios del CSoC? .....	12
¿Cuáles son los servicios para los miembros de CSoC? .....	12
Servicios especializados para niños .....	13
¿Qué es el Sistema de Atención Coordinada (CSoC)?.....	13
¿Tengo que aceptar los servicios de CSoC?.....	13
Magellan le ayudará a encontrar un proveedor cerca de usted. ....	14
¿Cómo pido, cambio o cancelo citas? .....	14
¿Qué sucede si soy sordo o tengo problemas de audición? .....	15
¿Qué pasa si hablo un idioma diferente?.....	15
¿Qué sucede si tengo problemas de la vista? .....	15
¿Cómo obtengo los servicios que necesito y que no son ofrecidos por los proveedores de Magellan?.....	15
¿Cómo cambio de proveedores? .....	16
¿Cómo puedo obtener información sobre pruebas clínicas e investigaciones sobre tratamientos que puedan ayudarme? .....	16

¿Cómo obtengo una segunda opinión? .....	16
¿Qué sucede si me mudo? .....	16
¿Qué sucede si aún no estoy seguro de cómo obtener los servicios? .....	16
¿Qué sucede si no estoy satisfecho con la manera en que Magellan o el proveedor de tratamiento me ha tratado o con alguna decisión que haya tomado Magellan en cuanto a los servicios proporcionados? .....	17
<b>Reclamos .....</b>	<b>18</b>
¿Qué es un reclamo? .....	18
¿Qué debo hacer si tengo un reclamo? .....	18
¿Puede otra persona presentar un reclamo por mí? .....	18
¿Qué sucede luego de presentar un reclamo? .....	18
¿Qué sucede si no estoy satisfecho con el resultado de mi reclamo? .....	19
<b>Procedimientos para apelaciones y audiencias estatales imparciales.....</b>	<b>20</b>
¿Qué es una apelación? .....	20
¿Cómo presento una apelación? .....	20
¿Qué pasa si solicita una apelación? .....	20
¿Cómo solicitar una apelación? .....	21
¿Cuánto tiempo se tarda en tomar una decisión sobre mi apelación? .....	21
¿Qué pasa si necesita una decisión rápida? .....	21
¿Cómo continúa con los servicios durante una apelación? .....	22
¿Cómo sabré cuál fue la decisión de la apelación? .....	22
¿Qué puede hacer si considera que Magellan cometió un error con la apelación? .....	22
¿Qué pasa si tiene preguntas sobre la decisión de la apelación? .....	22
¿Qué pasa si el médico quiere hablar con alguien sobre la decisión de la apelación? .....	23
¿Qué pasa si usted pide una audiencia estatal imparcial? .....	23
¿Cómo debe solicitar la audiencia estatal imparcial? .....	23
¿Cuánto tiempo se tarda en tomar una decisión sobre mi audiencia estatal imparcial? .....	23
¿Cómo continúa con los servicios durante una audiencia estatal imparcial? .....	23
<b>Políticas de privacidad.....</b>	<b>24</b>
¿Es privada mi información de salud conductual? .....	24
¿Cuándo se puede compartir su información? .....	24
<b>Derechos y responsabilidades del miembro .....</b>	<b>25</b>
Declaración de derechos del miembro .....	25
Su derecho a la información .....	26

Sus responsabilidades como miembro .....	26
¿Qué es el consentimiento para recibir tratamiento?.....	27
¿Qué es una instrucción anticipada? .....	27
Quejas acerca del rechazo de instrucciones anticipadas .....	28
¿Qué es fraude y abuso? .....	28
Qué hacer en caso de fraude y abuso .....	29
<b>Recuperación, resiliencia, bienestar y apoyo entre compañeros .....</b>	<b>30</b>
Su bienestar y recuperación .....	30
¿Qué es la recuperación? .....	30
¿Qué es la resiliencia? .....	31
¿Cómo puedo ser más resiliente?.....	31
¿Qué significa estar bien? .....	31
¿Qué es el apoyo entre pares? .....	32
¿Cómo puedo recibir apoyo de pares? .....	32
<b>Información adicional acerca de los servicios de atención de salud conductual ofrecidos .....</b>	<b>34</b>
¿Qué tipos de servicios de salud conductual se ofrecen? .....	34
Servicios para pacientes hospitalizados .....	35
Servicios tradicionales para pacientes ambulatorios .....	35
Servicios basados en el hogar y la comunidad .....	36
Servicios del Sistema de Atención Coordinada (CSoC) .....	38
Otros servicios de salud conductual con cobertura.....	38
Servicios de salud conductual sin cobertura .....	38
Servicios médicos.....	39
Medicamentos con receta .....	39
<b>Otros recursos .....</b>	<b>40</b>
Aprenda más sobre Wraparound .....	40
Grupos de apoyo de salud conductual.....	40
Grupos de apoyo educativo.....	40
Agencias estatales.....	43
Sistema de Atención Coordinada, Organización de apoyo familiar .....	44
Sistema de Atención Coordinada, Agencias integrales.....	44
<b>Diccionario .....</b>	<b>46</b>
<b>La ley no permite discriminar .....</b>	<b>49</b>

Bienvenido a Magellan of Louisiana

El Sistema de Atención Coordinada (Coordinated System of Care, CSOC) se basa en un modelo informado por la investigación denominado Integral (Wraparound). Los servicios integrales apoyan la participación de la familia y los jóvenes en todos los aspectos de la planificación para las necesidades de su hijo. Esto ayuda a mantener a los niños y a los jóvenes con necesidades de salud mental considerables o de consumo de sustancias en sus hogares, en la escuela y fuera del sistema de bienestar infantil y justicia juvenil.

Magellan trabaja con el estado de Louisiana y las Agencias Integrales (Wraparound Agencies, WAA). Juntos, proporcionamos atención de salud conductual para niños y jóvenes. Ayudamos a organizar su atención. Eso hace que le sea más fácil a usted obtener ayuda para su salud mental o problemas de consumo de sustancias.

El proceso integral se utiliza para ayudar a las familias a reunir a los niños/jóvenes, a sus padres/cuidadores y proveedores, así como a todas las demás personas que están involucradas con su familia, para crear un plan para ayudar a su hijo a alcanzar sus metas. Este grupo se llama el Equipo del hijo y la familia. Este plan se llama su Plan de atención. Como parte de este proceso, Magellan proporcionará muchas opciones de tratamiento. Este manual detallará estas opciones y explicará cómo obtener la ayuda necesaria para sus niños, jóvenes y la familia. Tenga en cuenta que su Healthy Louisiana Plan continuará administrando su atención de salud física.

Magellan invierte en atención de alta calidad para todas aquellas personas a las que atendemos. Creemos que se puede alcanzar la recuperación y la resiliencia. La recuperación y resiliencia es creer que todos pueden tener una total calidad de vida y que, cuando ocurre un retroceso, podemos salir adelante.

Si está en este programa, es un “miembro”. Este Manual para miembros explica qué servicios pueden obtener los miembros y sus familias, y cómo pueden obtenerlos. Magellan o la Agencia integral serán los encargados de proporcionarle el manual dentro de 10 días hábiles de ser miembro u obtener un servicio de salud conductual.

## **Magellan lo ayudará.**

Nuestro objetivo es facilitar el acceso al tratamiento de salud mental y de consumo de sustancias para niños y jóvenes.

Magellan le ayudará a:

- Conocer y obtener los servicios que necesita.
- Encontrar un proveedor.
- Obtener respuestas a sus preguntas.
- Obtener una remisión para recibir atención.

Si tiene problemas, Magellan puede ayudarle a:

- Resolver los problemas.
- Presentar una queja.

## ¿Cómo puedo recibir ayuda a través de Magellan?

Revise la información contenida en este manual. También está disponible en español y vietnamita o en otros idiomas si lo necesita.

- Llámenos para obtener ayuda al 1-800-424-4489. Llame a nuestro número gratuito de Servicios al Miembro (sin costo) en cualquier momento durante las 24 horas del día, los siete días de la semana. El personal de Servicios al Miembro le ayudará a conocer más sobre los servicios.
- Si usted es sordo o tiene dificultades para escuchar, llame al 711 o use el Servicio de retransmisión de Louisiana.
- Visite nuestro sitio web en [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com).

## Magellan puede ayudarle a encontrar proveedores que hablen su idioma y puede ayudarlo a obtener material escrito en su idioma.

También puede recibir este manual en español y en vietnamita sin costo. Llame a Magellan y podemos ayudarle. También encontrará este manual en nuestro sitio web en inglés, en español y en vietnamita. Puede obtener una copia del Manual para miembros de las siguientes maneras:

- Llamando a Servicios al Miembro al 1-800-424-4489, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Visitando nuestro sitio web en [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com)
- Enviándonos un correo electrónico a [lacsocinfo@magellanhealth.com](mailto:lacsocinfo@magellanhealth.com)

También puede recibir este manual en español y en vietnamita. Llame a Magellan y le podemos ayudar. O bien, puede tener acceso a este manual en otros idiomas en nuestro sitio web, [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com).

Bạn cũng có thể nhận được sổ tay hướng dẫn này bằng tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt. Hãy gọi cho Magellan và chúng tôi có thể giúp bạn. Hoặc bạn có thể truy cập vào sổ tay hướng dẫn này bằng các ngôn ngữ khác trên trang web của chúng tôi tại [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com).

## Su acceso a la atención médica conductual

Su proveedor debe:

- Asegurarse de que usted sepa cómo acceder a la atención las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Informarle sobre qué es lo que debe hacer en caso de que necesite servicios después del horario de oficina.
- Proporcionarle cobertura cuando no estén disponibles. Esto incluye un servicio de contestador con información de contacto de emergencia.
- Responder sus mensajes telefónicos de manera oportuna y proporcionarle atención inmediata durante una emergencia o situación potencialmente mortal.
- Proporcionarle acceso a una cita en el plazo de una hora desde la remisión en una situación de emergencia. Una emergencia sucede cuando hay una preocupación inmediata de que una situación de salud mental o de consumo de sustancias pueda resultar en un daño grave a su salud o bienestar.
- Proporcionarle acceso a una cita dentro de las 48 horas desde la remisión en una situación de salud mental urgente y/o consumo de sustancias. Una situación de emergencia de salud mental ocurre cuando su salud o bienestar corren peligro si no son tratados dentro de las 48 horas.

- Proporcionarle acceso a una cita dentro de los 14 días desde la remisión para situaciones de salud mental de rutina o consumo de sustancias.
- Proporcionarle acceso a una cita durante los 7 días siguientes de darle de alta de un tratamiento hospitalario o residencial.
- Proporcionarle servicios de extensión si usted no sigue los servicios recomendados.
- Puede contactarse de inmediato con Magellan si su proveedor no lo puede ver. Puede llamarnos al 1-800-424-4489.

### **Si necesita que lo lleven a su cita**

Si necesita programar transporte para casos que no sean emergencias para su cita, llame a Healthy Louisiana Plan al:

Aetna Better Health .....	1-877-917-4150
Healthy Blue.....	1-866-430-1101
AmeriHealth Caritas .....	1-888-913-0364
Louisiana Health Care Connections .....	1-855-369-3723
United Healthcare Community Plan .....	1-866-726-1472
Humana Healthy Horizons en Louisiana .....	1-844-613-1638

### **¿Qué es una emergencia?**

Una emergencia es cuando una persona cree que debe actuar rápido para prevenir problemas graves de salud.

### **¿Cómo obtengo ayuda en caso de emergencia?**

Si cree que puede tener un problema médico grave o si ha sufrido una lesión:

- Llame al 911 para pedir ayuda, incluso para transporte en caso de emergencias; O
- Acuda al hospital más cercano. Puede usar cualquier hospital en caso de emergencia, incluso si está en otra ciudad o estado. No se necesita autorización previa para los servicios de emergencia.
- Comuníquese con la NurseLine (Línea de enfermería) de su Healthy Louisiana Plan. La NurseLine se encuentra disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Aetna Better Health .....	1-855-242-0802
Healthy Blue.....	1-866-864-2544
AmeriHealth Caritas .....	1-888-632-0009
Louisiana Healthcare Connections .....	1-866-595-8133
United Healthcare Community Plan .....	1-877-440-9409
Humana Healthy Horizons en Louisiana .....	1-800-448-3810

Su Plan de atención incluirá un Plan para situaciones de crisis. El plan puede ayudarle a recordar a quién llamar en caso de necesitar ayuda. Si está pensando en lastimarse o en lastimar a otra persona, o si tiene una emergencia de salud conductual o de abuso de sustancias urgente, por favor:

- Llame al 911 O
- También puede acudir de inmediato a la sala de emergencias más cercana.
- Infórmele al hospital o centro de crisis que usted es miembro de Magellan. Pídale que llamen a Magellan al 1-800-424-4489.
- Comuníquese con su proveedor.
- Llame a Magellan al 1-800-424-4489. Magellan se encuentra disponible durante las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si usted es sordo o tiene dificultades para escuchar, llame al 711 o use el Servicio de retransmisión de Louisiana. Le ayudaremos a obtener la atención adecuada.

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

Es posible que necesite tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias mientras esté fuera de casa. Incluso cuando usted está fuera del estado de Louisiana, tiene el derecho de usar cualquier hospital u otro lugar que provea atención de emergencia. Esto se llama “atención fuera del área”.

Si necesita atención de emergencia cuando esté fuera de la ciudad:

- Acuda al hospital más cercano. Puede usar cualquier hospital en caso de emergencia, incluso si está en otra ciudad o estado.

### **¿Qué hago después de que termine la emergencia?**

Antes de ir a casa, el hospital o el proveedor de emergencias le ayudará a obtener una cita para atención de seguimiento. Magellan y el Equipo del hijo y la familia también pueden ayudarle a conseguir una cita. Algunos servicios pueden requerir aprobación.

# Cómo obtener los servicios

## ¿Quién puede recibir servicios del CSoC?

Los niños y los jóvenes de 5 a 20 años de edad con necesidades de salud mental o consumo de sustancias considerables pueden recibir servicios del CSoC. Se les realizará una evaluación para determinar si son elegibles para recibir servicios de salud conductual especializados.

Una parte del proceso de determinación de elegibilidad trata sobre dónde vive el joven. Ella o él debe vivir en un ambiente basado en el hogar o la comunidad. Si no lo hacen, tienen que mudarse a un hogar dentro de 90 días o dejar de recibir beneficios del programa CSoC.

## ¿Cómo hago para averiguar si califico para servicios del CSoC?

Cualquiera puede remitir a un niño/joven para una evaluación para recibir servicios de diagnóstico CSoC.

- Las personas de entre 5 y 20 años de edad son sometidas a una evaluación para elegibilidad para el programa.
- Para hacer una remisión, puede llamarnos al 1-800-424-4489.
- También puede comunicarse al Healthy Louisiana Plan del niño/joven. Tenga en cuenta que el padre/madre/cuidador debe participar en la remisión.
  - Aetna Better Health: 1-855-242-0802
  - Healthy Blue: 1-844-521-6941
  - AmeriHealth Caritas: 1-888-756-0004
  - Louisiana Healthcare Connections: 1-866-595-8133
  - United Healthcare Community Plan: 1-866-675-1607
  - Humana Healthy Horizons en Louisiana: 1-800-448-3810
- Magellan coordina con el Healthy Louisiana Plan para asegurarse de que la evaluación y elegibilidad del miembro para CSoC sea un proceso fluido. Puede comunicarse con el equipo CSoC de Magellan al 1-800-424-4489.
- Si no está seguro de a qué plan de Healthy Louisiana pertenece, llame al 1-855-229-6848 para recibir asistencia. Esta llamada puede hacerse sin ningún costo para usted.

## ¿Cuáles son los servicios para los miembros de CSoC?

Los niños y jóvenes pueden recibir los siguientes servicios de salud mental y consumo de sustancias, según sea necesario, a través de Medicaid:

- visitas con un psiquiatra
- rehabilitación psicosocial
- terapia familiar
- tratamiento por consumo de sustancias
- servicios basados en la comunidad

- tratamiento residencial
- hospitalización psiquiátrica

Estos servicios se explican con mayor detalle en las páginas 34-37.

## **Servicios especializados para niños**

Los jóvenes inscritos en el programa del Sistema de Atención Coordinada (CSoC) también son elegibles para los siguientes servicios de apoyo:

- facilitación integral
- apoyo y capacitación para padres
- apoyo y capacitación para jóvenes
- desarrollo de destrezas y vivienda independiente
- atención de relevo de corto plazo

También puede encontrar programas especiales disponibles para miembros del CSoC en la página 38.

## **¿Qué es el Sistema de Atención Coordinada (CSoC)?**

El Sistema de Atención Coordinada (CSoC) utiliza el modelo integral. Este modelo se centra en las fortalezas. También trabaja para mantener a los jóvenes en sus hogares y comunidad. El CSoC ayuda construyendo un equipo de apoyo y conectando a la familia con recursos para ayudarlos.

Expectativas:

- Un facilitador le llamará y establecerá un momento para hablar con su familia
- Firmar documentos para permitir que el facilitador se acerque a otras personas para que formen parte del equipo
- Evaluación, plan de crisis y plan de atención completados dentro del primer mes
- Identificar las necesidades y fortalezas de su familia
- Conectarlo con proveedores y recursos de la comunidad
- Reuniones regulares del equipo para ver si el plan está obteniendo los resultados en los que el equipo está trabajando y actualizaciones periódicas del plan de atención.

Para ayudarlo a aprender sobre Wraparound, puede visitar nuestro sitio web.

<https://www.magellanoflouisiana.com/documents/2021/04/wraparound-family-guide.pdf/>.

Puede llamarnos cualquier día, en cualquier momento, para obtener información sobre CSoC. Nuestro número es 1-800-424-4489. Si usted es sordo o tiene dificultades para escuchar, llame al 711 o use el Servicio de retransmisión de Louisiana.

El CSoC está en todos los estados. Comuníquese con Magellan para obtener información acerca de los servicios para niños en su región.

## **¿Tengo que aceptar los servicios de CSoC?**

De acuerdo a la ley estatal, usted tiene derecho a aceptar o rechazar los servicios de CSoC. Antes de que usted acepte los servicios de CSoC, su facilitador integral se reunirá con usted y:

*Llámenos gratis al 1-800-424-4489, cualquier día, a cualquier hora. Estamos aquí para ayudarle.*

- Le explicará que usted puede elegir aceptar CSOC en vez de la colocación en una institución y le explicará los servicios de CSOC.
- Le informará sobre su elección de proveedores, cuáles son los servicios disponibles que puede recibir y le dará una lista de proveedores de servicio en su área.
- Le dará una copia de este manual, que incluye información importante como los derechos y las responsabilidades, cómo encontrar proveedores y cómo presentar una apelación y una queja.
- Le ayudará a saber cómo denunciar la sospecha de abuso, negligencia, extorsión, explotación o muerte de adultos y niños, así como conocer su derecho de estar libre de restricciones, aislamiento y daños.

Si decide aceptar los servicios de CSOC en vez de la colocación en una institución, deberá firmar un formulario de consentimiento. Esto se denomina “Formulario del Plan provisional de atención y libertad de elección.” Esto da su permiso para obtener los servicios de CSOC.

Cuando usted firma un formulario de consentimiento, le da permiso al Departamento de Salud de Louisiana para ver sus expedientes.

### **Magellan le ayudará a encontrar un proveedor cerca de usted.**

Su facilitador integral, el Equipo del hijo y la familia y Magellan pueden ayudarle a elegir los proveedores cercanos a su hogar y le darán información acerca de ellos, incluso:

- nombre, dirección y número de teléfono del proveedor
- si el proveedor es hombre o mujer
- tipos especiales de tratamiento que ofrecen
- un proveedor que hable su idioma
- un proveedor de su mismo origen étnico
- un proveedor ubicado en su ruta de autobús
- información acerca de la licencia o la certificación de la junta de su proveedor

Puede llamar a Magellan al 1-800-424-4489 en cualquier momento para solicitar ayuda para encontrar un proveedor.

Si solicita un proveedor determinado, haremos nuestro mejor esfuerzo para hacerlo posible. Puede que esto no sea posible si el proveedor:

- No ofrece el tipo de ayuda que usted necesita.
- No está recibiendo miembros nuevos.
- Siente que no puede ayudarle con sus necesidades.
- No satisface otra necesidad que solicite.

### **¿Cómo pido, cambio o cancelo citas?**

Luego de elegir un proveedor que quiera ver, su facilitador integral le ayudará a pedir una cita o usted puede contactar al proveedor y programar una cita. Usted compartirá el nombre de su proveedor con el

facilitador integral para que él/ella pueda ser agregado a su plan de atención e incluido en el Equipo del hijo y la familia.

Si necesita cambiar o cancelar una cita con un proveedor, puede contactarse con él/ella y hacer el cambio. Es importante que re programe las citas con su proveedor tan pronto como sepa que no podrá asistir a dicha cita. Si necesita ayuda para pedir o cambiar citas con su proveedor, su facilitador integral lo puede asistir.

### **¿Qué sucede si soy sordo o tengo problemas de audición?**

Si es sordo o tiene problemas de audición, su proveedor puede hacer los arreglos para que un intérprete de lenguaje de señas asista a su visita sin costo alguno. También pueden compartir dispositivos especiales que pueden ayudarle. Estos dispositivos especiales incluyen texto asistido por computadora, materiales escritos y dispositivos de escucha sin ningún costo para usted.

- Si necesita un intérprete, llame a Servicios al Miembro de Magellan y lo conectaremos con un intérprete que satisfaga sus necesidades. Comuníquese con nosotros al 1-800-424-4489 (TTY 711). Trabajaremos con su proveedor para ayudar a encontrar un intérprete de lenguaje de señas.

### **¿Qué pasa si hablo un idioma diferente?**

Si habla un idioma distinto al inglés, Magellan cuenta con personal y proveedores que pueden ayudarle. El representante de Servicios al Miembro pondrá a un intérprete en conferencia y se quedará en línea sin costo para usted. La información escrita está disponible en varios formatos. Estos pueden incluir: letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos.

Es su derecho recibir atención en un idioma que usted entienda. No se le debería pedir que proporcione su propio intérprete.

También podemos proporcionarle materiales para miembros en su idioma preferido si usted lo solicita y ayudarle a cambiarse a un proveedor que hable un idioma que no sea inglés sin ningún costo. Llame a Servicios al Miembro si necesita ayuda con materiales o servicios en cualquier idioma al 1-800-424-4489.

### **¿Qué sucede si tengo problemas de la vista?**

Si usted o un familiar tienen problemas de la vista, solicite a Magellan que le proporcione este manual y otros materiales impresos con letra grande. Una vez que los solicite, por favor sepa que necesitaremos un tiempo para preparar dichos materiales.

### **¿Cómo obtengo los servicios que necesito y que no son ofrecidos por los proveedores de Magellan?**

Si necesita servicios especiales que ningún proveedor de la red de salud conductual de Magellan pueda ofrecer, nosotros:

- Trabajaremos con un proveedor fuera de la red para asegurarnos de que usted obtenga los servicios que necesite.
- El proveedor cumplirá con los mismos estándares de aquellos que están en nuestra red.
- Usted nunca hará pagos adicionales por estos servicios aprobados.
- Si más de un proveedor ofrece este servicio, usted puede elegir de por los menos dos.

## **¿Cómo cambio de proveedores?**

Si no está satisfecho con su proveedor actual, llame a su facilitador integral o a Magellan para hablar acerca de lo que debe hacer. Puede comenzar a consultar a un nuevo proveedor de su elección en cualquier momento. Debe firmar un formulario de “Libertad de elección” para que Magellan sepa que usted eligió libremente al nuevo proveedor. Asegúrese de llamar a su anterior proveedor para cancelar cualquier cita.

Si usted lo aprueba por escrito, el proveedor al que estaba consultando puede llamar a su nuevo proveedor. Ellos intercambiarán información sobre su atención de salud conductual. Magellan lo guiará durante este proceso.

Si decide consultar a un proveedor que está más lejos de usted, también puede hacerlo. Sin embargo, usted podría ser responsable por el costo de ir y volver del proveedor.

## **¿Cómo puedo obtener información sobre pruebas clínicas e investigaciones sobre tratamientos que puedan ayudarme?**

Magellan puede brindarle información sobre las pruebas médicas o estudios que puedan ayudarle. Si necesita esta información, llame a Magellan al 1-800-424-4489

## **¿Cómo obtengo una segunda opinión?**

Si necesita una segunda opinión, le ayudaremos a conseguirla.

- Le ayudaremos a encontrar un proveedor. Si no podemos encontrar a alguien dentro de la red, trabajaremos con un proveedor que no pertenezca a la misma. Queremos asegurarnos de que reciba la segunda opinión que necesita.
- No pagará por la segunda opinión.
- Si hay más de un proveedor que pueda hacerlo, tendrá la opción de al menos dos.

## **¿Qué sucede si me mudo?**

Si se muda, infórmele a su facilitador integral, a los proveedores y a Magellan de inmediato. Es posible que si se traslada fuera del área de servicio de su proveedor, necesite cambiar a un nuevo proveedor. Queremos estar seguros de que siga recibiendo los servicios y los medicamentos, entonces:

- Llame a Magellan, a su facilitador integral o a su proveedor para ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor.
- Firme una divulgación de información para que su antiguo proveedor pueda enviar su expediente al nuevo proveedor.

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

Magellan desea que obtener servicios sea lo más fácil posible. Queremos que las familias y los cuidadores tengan funciones. Por favor, llámenos en cualquier momento si necesita ayuda (como obtener una atención autorizada) al 1-800-424-4489. Puede llamar al 711 para utilizar el servicio de retransmisión de Louisiana.

También puede escribirnos para solicitar servicios. Escriba a:

Magellan of Louisiana

P.O. Box 83680

Baton Rouge, LA 70884-3680

Se han agregado muchas cosas nuevas al programa de atención de salud conductual. Obtenga información adicional en [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com).

**¿Qué sucede si no estoy satisfecho con la manera en que Magellan o el proveedor de tratamiento me ha tratado o con alguna decisión que haya tomado Magellan en cuanto a los servicios proporcionados?**

Estos dos temas se tratan de dos maneras diferentes. Si no está satisfecho con la manera en que lo han tratado o siente que han violado sus derechos, puede presentar un reclamo. Si no está de acuerdo con una decisión que Magellan haya tomado acerca de los servicios o el pago, puede apelar la decisión. Por favor, vea la próxima página para ver las instrucciones sobre cómo presentar un reclamo o una apelación. Si necesita ayuda para presentar un reclamo o una apelación, llame a Magellan al 1-800-424-4489 o al 711 para utilizar el Servicio de retransmisión de Louisiana. Dígale a la persona que contesta el teléfono que necesita ayuda para presentar un reclamo o una apelación.

# Reclamos

## ¿Qué es un reclamo?

Una reclamo es cuando usted nos indica que no está satisfecho con Magellan o su proveedor. Si no está satisfecho con su proveedor, puede intentar hablar con él o ella. Si no puede resolver el problema con su proveedor (o no quiere hablar con él o con ella sobre su problema) o no está satisfecho con Magellan, puede presentar un reclamo formal. Puede presentar un reclamo en cualquier momento.

Algunos ejemplos de reclamos incluyen:

- Usted no está satisfecho con la atención que recibe de Magellan o de su proveedor.
- Usted no está satisfecho con cómo lo ha tratado Magellan o un proveedor.
- Usted no está satisfecho ya que no ha recibido los servicios que han sido aprobados.
- Siente que ha sido abusado o maltratado por un proveedor.
- Siente que se le ha puesto en un entorno peligroso de tratamiento.

## ¿Qué debo hacer si tengo un reclamo?

Contáctese con Magellan:

- **Llame a** Magellan en cualquier momento al 1-800-424-4489. Si usted es sordo o tiene dificultades para escuchar, llame al 711 o use el Servicio de retransmisión de Louisiana. Dígale a la persona que contesta el teléfono que desea presentar un reclamo. Si habla un idioma distinto al inglés, Magellan cuenta con personal y proveedores que pueden ayudarlo con el proceso.
- **Envíe** su reclamo por fax al 1-888-656-4102
- **Envíe** su reclamo por correo a:

Magellan of Louisiana

Attention: Appeals & Grievances

P.O. Box 83680

Baton Rouge, LA 70884

- **En línea:** Presente su reclamo en [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com). Haga clic en “Para miembros” (“For Members”) y luego en “Materiales para miembros” (“Member Materials”). Haga clic en “Reclamos y Apelaciones” (“Grievances and Appeals”). Se le proporciona el formulario en el sitio web. Ingrese su información en las casillas y haga clic en “Enviar” (“Submit”) cuando finalice.

## ¿Puede otra persona presentar un reclamo por mí?

Sí. Un amigo, familiar, abogado, proveedor u otra persona puede presentar el reclamo en su nombre, pero primero debe darle un permiso escrito a esa persona para que actúe en su nombre.

## ¿Qué sucede luego de presentar un reclamo?

Si nos llama, Magellan tratará de resolver su reclamo el mismo día. Si no podemos resolver su problema o usted presenta su reclamo por escrito, se le enviará una carta por correo en 3 días hábiles. La carta explicará que Magellan recibió su reclamo. Es posible que Magellan lo contacte para asegurarse de que

usted está bien y para hablar acerca de su reclamo. Es posible que Magellan informe su reclamo al estado de Louisiana o a los servicios de protección para niños o adultos si es que un proveedor le hizo daño o lo trató de mala manera.

Luego que el reclamo se haya resuelto, comúnmente Magellan trata de contactarse con usted para hablar sobre la resolución y ver si usted está satisfecho. Recibirá una segunda carta dentro de los treinta (30) días calendario que describirá los pasos que Magellan siguió para tratar su preocupación.

### **¿Qué sucede si no estoy satisfecho con el resultado de mi reclamo?**

Si no está satisfecho con el resultado de su reclamo, puede hablar con Magellan y pedir una segunda revisión. Su aviso por escrito le dirá con quién puede hablar, y cómo puede comunicarse con esta persona. Su reclamo es importante para nosotros y queremos serle útil en este proceso.

Si un reclamo es sobre los servicios que ofrece su Healthy Louisiana Plan, por favor contáctese con ellos para pedir ayuda con su reclamo.

Algunos asuntos requieren que usted presente una “apelación” en lugar de un reclamo. Este proceso se describe en “¿Qué es una apelación?” y “¿Cómo presento una apelación?” (Consulte la página 20)

# Procedimientos para apelaciones y audiencias estatales imparciales

## ¿Qué es una apelación?

Una apelación es una solicitud para que Magellan revise una decisión que hemos tomado sobre sus servicios de salud conductual.

Puede presentar una apelación si Magellan realiza alguna de las siguientes acciones:

- Niega un servicio.
- Aprueba menos servicios de los que pidió su proveedor.
- Aprueba un servicio distinto al que se pidió.
- Niega el pago de un servicio.
- No proporciona servicios lo suficientemente rápido.
- No resuelve su apelación o reclamo a tiempo.
- Niega una solicitud de servicios fuera de la red de proveedores (esto aplica cuando no puede obtener esos servicios dentro de la red).

## ¿Cómo presento una apelación?

Si Magellan no aprueba completamente un servicio para usted, se lo informaremos a través de una carta. Esta carta se llama Aviso de acción. La carta le dirá por qué el médico tomó la decisión. Usted o alguien que esté legalmente autorizado para hacerlo, puede solicitar una **copia** gratuita de los criterios, las directrices o cualquier otra información que utilizamos para tomar la decisión, para lo cual debe llamar al **1-800-424-4489** o ingrese a [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com).

Si cree que cometimos un error, puede solicitar una apelación. La carta le informará cómo presentar una apelación. Tiene sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de esta carta para apelar.

Puede elegir presentar una apelación usted mismo, o puede elegir a otra persona, como un abogado o su médico, para actuar en su nombre. Si su médico u otra persona apela por usted, debe darle permiso por escrito. Siga leyendo para obtener más información sobre cómo presentar una apelación.

**¿Qué pasa si tiene preguntas sobre la decisión?** Llámenos al **1-800-424-4489**. Si usted es sordo o tiene dificultades para escuchar, llame al 711 o use el Servicio de retransmisión de Louisiana. Es posible que también quiera hablar con su médico.

¿Qué pasa si el médico quiere hablar con alguien sobre la decisión? Su médico puede llamar a nuestro departamento de Apelaciones y Reclamos al 1-800-424-4489.

## ¿Qué pasa si solicita una apelación?

- Puede decirle a Magellan por qué considera que la decisión no es correcta.
- Tiene derecho a presentar evidencia para apoyar su apelación.

- Puede brindar su evidencia a Magellan en persona o por escrito.
- Usted tiene el derecho, antes y durante el proceso de apelaciones, de consultar el expediente de su caso. Puede consultar sus expedientes médicos y cualquier otro documento utilizado para ayudar a tomar una decisión en su caso.
- Un médico de Magellan diferente revisará su solicitud y tomará una decisión sobre la aprobación del servicio.

## ¿Cómo solicitar una apelación?

Puede solicitar una apelación por teléfono, fax, correo o en línea.

- **Llame** a Magellan al **1-800-424-4489**.
- **Envíe por correo** el formulario de solicitud de apelación a:

Magellan of Louisiana  
Grievance and Appeals Department  
P.O. Box 83680  
Baton Rouge, LA 70884

- **Envíe por fax** el formulario de solicitud de apelación al **1-888-656-4102**.
- **En línea:** inicie su solicitud de apelación en [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com). Haga clic en “Para miembros” (“For Members”) y luego en “Materiales para miembros” (“Member Materials”). Haga clic en “Reclamos y Apelaciones” (“Grievances and Appeals”). Se proporciona un formulario de apelación para miembros en el sitio web que se puede descargar e imprimir.
- **Envíe por correo electrónico** la solicitud a [LACSoCAppeals@magellanhealth.com](mailto:LACSoCAppeals@magellanhealth.com)

## ¿Cuánto tiempo se tarda en tomar una decisión sobre mi apelación?

Tomaremos una decisión en un plazo de treinta (30) días después de recibir su apelación.

## ¿Qué pasa si necesita una decisión rápida?

Si su afección se considera urgente, es posible que podamos tomar una decisión sobre su apelación en un plazo de setenta y dos (72) horas después de recibir su solicitud de apelación. Es posible que necesite una decisión rápida si, al no recibir los servicios solicitados, es probable que ocurra uno de los siguientes supuestos:

- su vida o su salud física o mental estarán en grave peligro;
- su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima función se verá seriamente comprometida;
- estará en riesgo de sufrir graves problemas de salud o de morir;
- tendrá graves problemas del corazón, los pulmones u otras partes del cuerpo; o
- tendrá que ir a un hospital.

Su médico debe estar de acuerdo en que usted tiene una necesidad urgente. Puede elegir presentar una apelación urgente usted mismo, o puede elegir a otra persona, como un abogado o su médico, para actuar en su nombre. La mayoría de las personas hacen que el médico les pida las apelaciones urgentes. Si su médico u otra persona apela por usted, debe darle permiso por escrito. Puede solicitar una apelación por teléfono, fax, correo o en línea.

- **Llame** a Magellan al **1-800-424-4489**.
- **Envíe** por correo el formulario de solicitud de apelación a:

Magellan of Louisiana  
Grievance and Appeals Department  
P.O. Box 83680  
Baton Rouge, LA 70884

- **Envíe por fax** el formulario de solicitud de apelación al **1-888-656-4102**.
- **En línea:** inicie su solicitud de apelación en [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com). Haga clic en “Para miembros” (“For Members”) y luego en “Materiales para miembros” (“Member Materials”). Haga clic en “Reclamos y Apelaciones” (“Grievances and Appeals”). Se proporciona un formulario de apelación para miembros en el sitio web que se puede descargar e imprimir.
- **Envíe por correo electrónico** la solicitud a [LACSoCAppeals@magellanhealth.com](mailto:LACSoCAppeals@magellanhealth.com)

### ¿Cómo continúa con los servicios durante una apelación?

Puede continuar recibiendo servicios mientras se revisa su apelación si:

- presenta una solicitud de apelación con una solicitud por escrito para continuar recibiendo beneficios, en un plazo de diez (10) días calendario partir de la fecha de este aviso;
- su médico ha ordenado continuar con los servicios; y
- presenta su solicitud de apelación antes de que finalicen los servicios previamente aprobados.

Debe solicitar que continúe recibiendo servicios durante una apelación. Su proveedor no puede solicitar la continuación de los servicios por usted. Hay situaciones especiales en las que es posible que tenga que pagar los beneficios que recibió mientras la apelación estaba en marcha. Esto casi nunca sucede. Si necesita ayuda para ver si esto se aplica a usted, llame a Magellan al **1-800-424-4489**.

### ¿Cómo sabré cuál fue la decisión de la apelación?

Magellan le enviará por correo una carta informándole la decisión sobre la apelación. Esta carta se llama Aviso de apelación. La carta le dirá por qué el médico tomó la decisión. Usted o alguien que esté legalmente autorizado para hacerlo, puede solicitar una copia **gratuita** de los criterios, las directrices o cualquier otra información que utilizamos para tomar la decisión, para lo cual debe llamar al **1-800-424-4489**.

### ¿Qué puede hacer si considera que Magellan cometió un error con la apelación?

Puede solicitar otra apelación después de que el proceso de apelación con Magellan haya terminado. Esta apelación se denomina audiencia estatal imparcial (también llamada apelación de segundo nivel). Si desea solicitar una audiencia estatal imparcial, debe hacerlo en un plazo de 120 días después de la fecha del aviso. La carta le informará cómo solicitar una audiencia estatal imparcial.

### ¿Qué pasa si tiene preguntas sobre la decisión de la apelación?

Llámenos al 1-800-424-4489. Si usted es sordo o tiene dificultades para escuchar, llame al 711 o use el Servicio de retransmisión de Louisiana. Es posible que también quiera hablar con su médico.

## ¿Qué pasa si el médico quiere hablar con alguien sobre la decisión de la apelación?

Su médico puede llamar a nuestro departamento de Apelaciones y Reclamos al 1-800-424-4489.

## ¿Qué pasa si usted pide una audiencia estatal imparcial?

- Puede decirle a Magellan por qué considera que la decisión sobre su caso es incorrecta.
- Se programa una reunión para que un juez pueda escuchar su caso.
- Puede asistir a la reunión y presentar información que cree que demostrará que la decisión es incorrecta. También puede hacer que alguien asista a la reunión y lo ayude con el proceso de audiencia estatal imparcial.
- Hasta que se tome una decisión sobre su audiencia estatal imparcial, Magellan solo pagará por los servicios que ya le hayan aprobado para recibir.
- El juez le dirá al Departamento de Salud de Louisiana si Magellan debería pagar por los servicios.

## ¿Cómo debe solicitar la audiencia estatal imparcial?

Envíe una solicitud a la División de Derecho Administrativo, Sección de Salud y Hospitales. Puede presentar una solicitud de audiencia estatal imparcial por teléfono, fax, correo o en la web.

- **Envíe por correo la solicitud de audiencia estatal imparcial a:**  
Division of Administrative Law – Health and Hospitals Section  
P.O. Box 4189  
  
Baton Rouge, Louisiana 70821-4189
- **Fax:** 225-219-9823
- **Teléfono:** 225-342-5800
- **Sitio web:** [www.adminlaw.state.la.us/HH.htm](http://www.adminlaw.state.la.us/HH.htm)

## ¿Cuánto tiempo se tarda en tomar una decisión sobre mi audiencia estatal imparcial?

La mayoría de las decisiones se toman en un plazo de 90 días después de la solicitud de la audiencia imparcial.

## ¿Cómo continúa con los servicios durante una audiencia estatal imparcial?

Puede continuar recibiendo servicios mientras se revisa su solicitud de audiencia imparcial si:

- presenta una solicitud de audiencia estatal imparcial con una solicitud por escrito para continuar recibiendo beneficios, en un plazo de diez (10) días calendario partir de la fecha de este aviso;
- su médico ha ordenado continuar con los servicios; y
- presenta su solicitud de audiencia estatal imparcial antes de que finalicen los servicios previamente aprobados.

Debe solicitar que continúe recibiendo servicios durante una audiencia estatal imparcial. Su proveedor no puede solicitar la continuación de los servicios por usted. Hay situaciones especiales en las que es posible que tenga que pagar los beneficios que recibió mientras la audiencia estatal imparcial estaba en marcha. Esto casi nunca sucede. Si necesita ayuda para ver si esto se aplica a usted, llame a Magellan al **1-800-424-4489**.

# Políticas de privacidad

Magellan desea proteger su privacidad. Existen leyes sobre quiénes pueden ver la información de salud de un miembro. Puede ser útil compartir esta sección del manual con su familia y amigos.

## ¿Es privada mi información de salud conductual?

Respetamos todas las leyes estatales y federales. En general, no damos información acerca de su tratamiento a nadie sin su permiso por escrito. No utilizamos ni divulgamos su información de salud protegida (protected health information, PHI) para fines distintos de las operaciones de pago, tratamiento o de atención médica sin una autorización válida suya. Según estas leyes, hay veces en las que se puede compartir su información sobre servicios de salud mental y consumo de sustancias. A veces, puede serle de ayuda compartir su información sobre servicios de salud mental y consumo de sustancias con otras personas.

- Es posible que tenga que dar su autorización por escrito.
- Puede firmar un formulario de divulgación. Este formulario indica que sus expedientes médicos, o parte de ellos, pueden ser entregados a la persona que usted nombre en el formulario.
- Para obtener más información acerca del formulario de divulgación, llame a Magellan al 1-800-424-4489 o al 711 para utilizar el Servicio de retransmisión de Louisiana. Puede comunicarse con Magellan a cualquier hora del día o de la noche.

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

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

## ¿Cuándo se puede compartir su información?

Hay momentos en los que Magellan puede divulgar su información sin su permiso. Usted no está protegido por la ley en los siguientes casos:

- Cuando comete un crimen o amenaza con cometer un crimen. Magellan debe llamar a la policía.
- Si va a lastimar a otra persona. Magellan debe hacérselo saber a la persona para que pueda protegerse. Magellan también debe llamar a la policía.
- Cuando haya un posible abuso, negligencia o explotación de un niño o adulto, Magellan debe denunciar esto a los funcionarios locales.
- Cuando exista la posibilidad de que se lastime a usted mismo, Magellan debe intentar evitarlo. Es posible que tengamos que hablar con otras personas con las que conviva u otros proveedores de servicios. Solo compartimos la información necesaria para mantenerlo seguro.

# Derechos y responsabilidades del miembro

## Declaración de derechos del miembro

Como miembro, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Sus derechos son importantes. Su facilitador integral le explicará sus derechos y responsabilidades antes de que acepte los servicios CSoC. Los proveedores deben explicarle sus derechos en su primera visita.

Como miembro, usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y consideración de su privacidad.
- Obtener información acerca de Magellan, los servicios, el tratamiento y los proveedores de una manera que le sea fácil de entender.
- Recibir servicios de rehabilitación en un entorno basado en la comunidad o el hogar.
- Estar libre de restricciones, segregación y daño en un entorno basado en la comunidad o el hogar.
- Recibir asistencia con la coordinación de la atención.
- Recibir información en un idioma que pueda comprender y obtener interpretación de manera gratuita.
- Obtener información de otras maneras si lo solicita.
- Obtener ayuda con decisiones sobre su atención. Esto incluye el derecho a obtener una segunda opinión o rechazar la atención.
- Presentar una queja o un reclamo sobre:
  - Magellan.
  - Un proveedor.
  - La atención que usted recibe.
- Presentar una apelación sobre una medida o decisión de Magellan.
- Ejercer sus derechos. Esto no afectará la forma en que Magellan y sus proveedores lo traten.
- Recibir asistencia aceptable de conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
- Participar en discusiones acerca de opciones de tratamientos adecuados o médicamente necesarios, sin importar el costo.
- No ser objeto de ninguna forma de control usado de forma hostil.
- Dar sus opiniones sobre la Política de Derechos y Responsabilidades.
- Obtener una copia de sus expedientes médicos (se pueden aplicar normas de privacidad federales).
- Solicitar la corrección o enmienda de sus expedientes médicos.
- Obtener información según lo exija la ley. El Título 42, Sección 438.10 del CFR es la ley. Describe cómo los miembros deben obtener información.

- Recibir servicios de atención médica que requiera la ley. El Título 42, Secciones 438.206 a la 438.210 del CFR son las leyes. Estas leyes tienen normas sobre:
  - facilitar la obtención de servicios
  - obtener atención de calidad
  - obtener aprobaciones para servicios
- negarse a cualquier servicio o tratamiento médico por motivos religiosos, a menos que:
  - El tratamiento o servicio haya sido solicitado por un tribunal; o
  - El rechazo del tratamiento o servicio implicaría un peligro para usted mismo u otras personas.

## **Su derecho a la información**

Tiene derecho a obtener información de Magellan en cualquier momento. Esto incluye, pero no se limita a:

- Recibir de Magellan, a solicitud, un Manual para miembros al menos una vez al año.
- Información acerca de Magellan y sus proveedores.
- Sus derechos, responsabilidades y protección.
- Información por escrito sobre las instrucciones anticipadas y sus derechos conforme a la ley estatal.
- Descripción sobre la cobertura fuera del horario y de emergencia, y cómo obtener estos servicios.
- Descripción de afecciones médicas de emergencia.
- Descripción de servicios “posestabilización”.
- La cantidad y el tipo de sus beneficios.
- El proceso para obtener servicios. Esto incluye la obtención de aprobaciones.
- Cómo transportarse hasta los servicios.
- Procedimientos para reclamos, apelaciones y audiencias estatales imparciales. Esto incluye sus plazos.

En nuestro sitio web, [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com), encontrará información adicional sobre sus derechos y responsabilidades. Si tiene preguntas o sugerencias acerca de esta información, contáctenos al: 1-800-424-4489 o al 711 para utilizar el Servicio de retransmisión de Louisiana.

## **Sus responsabilidades como miembro**

Como miembro, usted tiene la responsabilidad de:

- Conocer y entender los procedimientos de su proveedor lo mejor que pueda.
- Tratar con respecto a toda persona que le brinde atención.
- Llamar a su proveedor si tiene preguntas.
- Proporcionar a sus proveedores la información necesaria para su atención.
- Seguir las instrucciones y los lineamientos de sus proveedores.

- Hacerles preguntas a sus proveedores e informarles a sus proveedores si no puede seguir el tratamiento indicado.
- Entender las preocupaciones de salud y participar creando metas alcanzables para el tratamiento.
- Conocer el nombre de su proveedor o administrador de caso.
- Llamar a su proveedor del Healthy Louisiana Plan si pierde su tarjeta de identificación de miembro de Medicaid. Si no está seguro de a qué plan pertenece, llame a la Línea de Healthy Louisiana al 1-855-229-6848 para recibir asistencia.
- Mantener cualquier cita acordada y cita de seguimiento.
- Informar a sus proveedores y a su médico de atención primaria acerca de los cambios en sus medicamentos.
- Informar a sus proveedores si debe cancelar una visita. Hágalo antes de la hora programada.
- Si no está de acuerdo con un proveedor o Magellan, siga el proceso de reclamos y apelaciones descrito en este manual.
- Vivir un estilo de vida saludable. Evitar las conductas que no son buenas para su salud.
- Hablar con alguien si sospecha de abuso o fraude. Llame a la Línea directa de Investigaciones Especiales de Magellan al 1-800-755-0850.

### **¿Qué es el consentimiento para recibir tratamiento?**

De acuerdo a la ley estatal, usted tiene derecho a aceptar o rechazar servicios. También tiene derecho a elegir sus proveedores y los servicios que recibe. Su facilitador integral le dará una lista de proveedores de servicio en su área que estén disponibles para usted y trabajará con usted y el Equipo del hijo y la familia para elegir los proveedores y los servicios que usted necesita.

Una vez que haya elegido un proveedor y un servicio, el proveedor necesitará que usted firme un formulario o que exprese verbalmente un “consentimiento para el tratamiento” antes de trabajar con usted. Este formulario firmado le proporcionará el permiso al proveedor para darle los servicios a usted. Cuando usted firma un formulario de consentimiento, le da permiso al Departamento de Salud de Louisiana para ver sus expedientes.

Usted puede decidir si desea el servicio en cualquier momento. Por ejemplo, es probable que su proveedor quiera que usted tome un medicamento. Su proveedor le indicará acerca de los beneficios y riesgos de tomar el medicamento. Él o ella también le solicitará firmar un formulario de consentimiento o usted puede dar su permiso oral si desea tomar el medicamento.

### **¿Qué es una instrucción anticipada?**

Tiene derecho a realizar una instrucción anticipada. Una instrucción anticipada es un formulario que usted completa para informar a los proveedores el tipo de atención que desea. Los proveedores toman en cuenta este formulario si usted está demasiado enfermo para decidir sobre su atención.

Una *instrucción médica anticipada* le dice al proveedor cuáles son sus deseos si es que alguien no puede decirlos por algún problema médico.

Una *instrucción anticipada de salud mental* le indica al proveedor de salud conductual los deseos de una persona. La completa la persona con enfermedad mental cuando él o ella está bien. Les comunica a los proveedores lo que desean que suceda si no pueden tomar decisiones por sí mismos.

Un *poder para la atención de salud mental* es un tipo de instrucción anticipada. Esto da a los adultos el derecho de nombrar a otro adulto para que tome por ellos decisiones acerca del tratamiento.

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

- Todos los proveedores que lo atiendan. Eso incluye a su médico de atención primaria.
- Las personas que nombre como apoderados para la atención de salud médica o mental.
- Familiares o amigos de confianza. Ellos pueden ayudar a sus proveedores a tomar decisiones por usted.

Comuníquese a Servicios para Miembros de Magellan llamando al 1-800-424-4489 si necesita ayuda para completar una instrucción anticipada.

Usted puede tener una instrucción anticipada, pero un proveedor puede no querer cumplirla por “asuntos de conciencia”. No ocurre con frecuencia. En el caso de que sí ocurra, el proveedor deberá entregarle políticas escritas que:

- Indiquen las objeciones del centro y sus proveedores.
- Indiquen la ley que permite las objeciones.
- Describan las condiciones médicas involucradas.

## **Quejas acerca del rechazo de instrucciones anticipadas**

Si considera que un proveedor no sigue las normas de las instrucciones anticipadas, puede presentar un reclamo al Departamento de Salud de Louisiana o ante Magellan. Su proveedor no puede tratarlo mal por no tener una instrucción anticipada, o por presentar un reclamo acerca del rechazo de instrucciones anticipadas.

Si tiene preguntas acerca de las instrucciones anticipadas, puede comunicarse con:

- Magellan al 1-800-424-4489
- El Servicio de Defensoría de Salud Mental (Mental Health Advocacy Service) al 1-800-428-5432 O
- al Departamento de Salud de Louisiana a:

Health Standards Section (Sección de Estándares de Salud)

P.O. Box 3767, Baton Rouge, LA 70821

Teléfono: 225-342-0138

Fax: 225-342-5073

Correo electrónico: [hss.mail@la.gov](mailto:hss.mail@la.gov)

## **¿Qué es fraude y abuso?**

Los miembros deben usar los servicios de salud mental de la manera correcta. Se llama “fraude” si un miembro o proveedor no es honesto. Esto puede ocurrir para:

- Obtener un servicio que no está aprobado.

- Obtener beneficios de Medicaid cuando una persona no es elegible.

“Abuso” significa agregar costos al sistema en maneras deshonestas. Por ejemplo:

- Brindar una tarjeta de Medicaid o la información que aparece en ella a otra persona.
- Vender una tarjeta de Medicaid o la información que aparece en ella a otra persona.

Si hace un mal uso de su tarjeta de identificación de Medicaid, podría perder sus beneficios. El mal uso incluye dar o vender su tarjeta a otra persona. El fraude y abuso son delitos. Pueden castigarse con acciones legales.

## Qué hacer en caso de fraude y abuso

Si considera que alguien está cometiendo fraude o abuso:

- Llame a la Unidad de Investigaciones Especiales de Magellan al 1-800-755-0850 o envíe un correo electrónico a SIU@MagellanHealth.com O
- Llame a la línea directa de Cumplimiento Corporativo de Magellan al 1-800-915-2108 o envíe un correo electrónico a Compliance@MagellanHealth.com O
- Hay varias maneras en las que usted puede alertar al Departamento de Salud de Louisiana para la investigación y pronta sanción:

Llame:

- Línea gratuita 1-800-488-2917 para reclamos de fraude de proveedor.
- Línea gratuita 1-888-342-6207 para reclamos de fraude de beneficiario.

En línea

- Visite <http://ldh.la.gov/index.cfm/form/22> para reclamos de fraude de proveedor.
- Visite <http://ldh.la.gov/index.cfm/form/23> para reclamos de fraude de beneficiario de Medicaid.

Por correo

- Envíe su formulario de reclamo de fraude de proveedor por correo postal a:

Gainwell Technologies  
SURS Department  
8591 United Plaza Blvd., Baton Rouge, LA 70809

- Envíe su formulario de reclamo de fraude de beneficiario de Medicaid por correo postal a:

Louisiana Department of Health  
Customer Service Unit  
P.O. Box 91278, Baton Rouge, LA 70821-9278  
Fax

- Envíe los reclamos de fraude de proveedor al 225-216-6129.
- Envíe los reclamos de fraude de beneficiario de Medicaid al 225-389-2610

# Recuperación, resiliencia, bienestar y apoyo entre compañeros

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

## Su bienestar y recuperación

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

- Consumir los alimentos correctos.
- Hacer ejercicio de forma regular.
- Descansar bien por la noche.

Los buenos hábitos de estilo de vida le ayudarán a vivir bien. Vivir con retos diarios en la vida incluye:

- Desarrollar las destrezas para levantarse de nuevo cuando se siente estresado.
- Tener relaciones sanas.

A continuación encontrará algunas preguntas y respuestas para ayudarle a entender los conceptos de:

- Recuperación
- Resiliencia
- Bienestar
- Apoyo entre pares

## ¿Qué es la recuperación?

Recuperación significa mejorar. Su recuperación puede ser distinta a la de otra persona. Existen varios caminos hacia la recuperación. Cada persona tiene su propio camino. Algunas cosas se aplican a todos:

- Son posibles los cambios positivos.
- La recuperación se basa en sus fortalezas y habilidades para luchar.
- Las habilidades para luchar mejoran durante la recuperación.

La recuperación incluye tener opciones acerca de sus servicios y apoyos. Eso le ayuda a tomar el control de su vida. Su plan de recuperación es algo que desarrolla para usted. Su proveedor, un compañero o familiar pueden ayudarle a desarrollarlo. Incluye metas que se basan en sus necesidades, preferencias y experiencias.

Otra parte importante de la recuperación es el respeto a sus derechos. A usted se lo debe tratar con justicia. (Consulte las páginas 25-26 de este manual para conocer sus derechos y responsabilidades).

La recuperación implica aceptarse a sí mismo y creer en usted. Asuma la responsabilidad de su propia recuperación. Reciba ayuda de otras personas que estén viviendo bien con sus retos de salud mental.

Esto se conoce como apoyo mutuo o apoyo entre pares. Significa ayudarse entre sí. Leerá más acerca del apoyo entre pares más adelante.

Tener esperanza es importante para la recuperación. La creencia de que su vida mejorará y de que tendrá un futuro mejor es importante. La esperanza viene de usted. Su familia, sus amigos y proveedores también pueden brindarle un sentido de esperanza.

### **¿Qué es la resiliencia?**

La resiliencia es la capacidad de volver a levantarse y adaptarse, incluso aunque se sienta estresado. Desarrollar la resiliencia incluye aprender nuevas destrezas. Eso le ayudará a sentirse más seguro. Le da un sentido de esperanza. La resiliencia significa que usted puede crecer. Aprender nuevas maneras de enfrentar retos. Eso le ayuda a avanzar en el futuro.

### **¿Cómo puedo ser más resiliente?**

Las personas siguen diferentes caminos hacia la recuperación. Hay muchas maneras para aprender a recuperarse. Esté consciente cuando tenga malos sentimientos sobre sí mismo o su situación. Entonces, sabrá cómo detener que esos sentimientos le afecten.

La espiritualidad también ayuda a las personas a ser más resilientes. Debe tener esperanza en su vida por usted y por los demás.

Un sentido de vida y un propósito en la vida son importantes para todos. Busque las maneras de hacer cosas saludables y agradables. Esto puede significar trabajar u ofrecerse como voluntario. Podría significar aprender cosas nuevas o hacer algo creativo. Puede significar ayudar a otros a mejorar. Algunas personas descubren que les ayuda ayudar a otros.

### **¿Qué significa estar bien?**

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

- Tener su propio dinero para hacer las cosas que le gusta.
- Poder hacer cosas creativas como pintar, tocar música y trabajar en el jardín.
- Tener relaciones sanas.
- Tener opciones.

El bienestar también incluye ayudar a los demás. Ayudar a otras personas en el camino hacia la recuperación y el bienestar le ayuda a usted. A eso se le llama el "principio de la persona que ayuda". Mejoramos al apoyar a los demás a mejorar.

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

<p><b>AMBIENTAL</b> Tener buena salud al ocupar ambientes placenteros y estimulantes que apoyen el bienestar</p>	<p><b>EMOCIONAL</b> Enfrentar eficazmente la vida y crear relaciones satisfactorias</p>	<p><b>FINANCIERO</b> Estar satisfecho con las situaciones financieras actuales y futuras</p>
<p><b>INTELECTUAL</b> Reconocer habilidades creativas y encontrar maneras de ampliar su conocimiento y destrezas</p>	<p><b>Bienestar</b></p>	<p><b>OCUPACIONAL</b> Satisfacción personal y enriquecimiento del trabajo</p>
<p><b>FÍSICO</b> Reconocer la necesidad de actividad física, alimentos saludables y sueño</p>	<p><b>ESPIRITUAL</b> Ampliar nuestro sentido de propósito y significado en la vida</p>	<p><b>SOCIAL</b> Desarrollar un sentido de conexión, pertenencia y un sistema de apoyo bien desarrollado</p>

*Se utiliza con autorización de la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA).  
Vea la iniciativa de bienestar de SAMHSA: [www.samhsa.gov/wellness-initiative](http://www.samhsa.gov/wellness-initiative).*

### ¿Qué es el apoyo entre pares?

El apoyo entre pares es cuando las personas que han tenido experiencias como las suyas comparten sus experiencias de salud mental o problemas de abuso de sustancias. El apoyo entre pares proviene de personas que quieren ayudarle a recuperarse y estar bien. Eso puede significar ayudarle a crear un círculo de apoyo con el que puede contar. Obtener ayuda entre pares ayuda a las personas con problemas de salud mental y física. Les ayuda a tener vidas mejores y más saludables en la comunidad.

Los familiares y los padres de familia con experiencias similares también brindan apoyo entre pares. Están capacitados para ayudar a otras familias y padres de familia. Los familiares que viven con personas que tienen problemas de salud conductual a veces necesitan hablar con alguien que los entienda. El apoyo de la familia y de los pares puede ayudar a las personas que tienen un hijo o joven que vive con problemas de salud mental.

### ¿Cómo puedo recibir apoyo de pares?

El apoyo de pares para jóvenes y padres y la capacitación son servicios con cobertura disponibles para miembros inscritos en CSoC. Consulte la página 32 para obtener información sobre estos servicios. El apoyo de pares también se puede proporcionar a través de los recursos comunitarios, como:

- Un grupo de autoayuda.
- Una organización dirigida por personas en situaciones similares.
- Una organización dirigida por familiares o por padres.

Un *grupo de autoayuda* está conformado por otras personas que viven con los mismos desafíos que los miembros pueden experimentar. Un ejemplo de un grupo de autoayuda es Alcohólicos Anónimos. Otro ejemplo es el grupo de Apoyo de Salud Total y Resiliencia. En estos grupos, puede reunirse con otros para aprender cómo crear opciones saludables de estilo de vida. Esas opciones se basarán en sus propios objetivos y esperanzas. Hay muchos grupos de autoayuda que ofrecen las organizaciones dirigidas por familiares o pares en Louisiana. Muchas de esas organizaciones se enumeran en este manual en “Otros recursos útiles”.

*Las organizaciones dirigidas por familiares/padres* son más formales. Incluyen varios servicios y apoyos. Son dirigidas por personas que tienen algún familiar que vive con problemas de salud mental.

# Información adicional acerca de los servicios de atención de salud conductual ofrecidos

Hay varios tipos de servicios disponibles para tratar las necesidades de salud conductual. Puede obtener estos servicios en varios lugares en Louisiana. La lista siguiente describe los servicios que se  *cubren (que se pagan) a través de Medicaid de Louisiana*. Para que se cubran los servicios, los proveedores deben demostrarle a Magellan que los servicios de salud conductual son necesarios. Sin embargo, esta regla no aplica para servicios de crisis (ver más adelante). Puede necesitar servicios especiales difíciles de encontrar o  *no abordados específicamente en este manual*. Llámenos. Le ayudaremos a conseguir la atención que necesita.

Seguimos reglas específicas con respecto a las decisiones que tomamos sobre su atención. Estas incluyen el tipo de servicio que obtiene y por cuánto tiempo el servicio debe durar. Los proveedores de Magellan siguen las mismas reglas. Los proveedores y el personal de Magellan no reciben ninguna recompensa si niegan sus beneficios o servicios.

Indíquelo a su facilitador integral o a Magellan cualquier necesidad especial cuando busque servicios de salud conductual y por consumo de sustancias. Queremos ayudarle a que reciba la mejor atención médica.

Nuestros servicios son gratuitos. Usted nunca tendrá que pagar por los servicios que coordinamos para usted. El Programa Medicaid pagará por estos servicios. Su proveedor de Magellan no puede cobrarle por los servicios que aprobamos. Si un proveedor de la red de Magellan y Magellan están en desacuerdo sobre la necesidad médica de sus servicios. El proveedor no puede facturarle por esos servicios.

Un miembro, familiar, facilitador integral, proveedor o defensor del miembro pueden llamar a nuestro departamento de Servicio al Cliente durante las 24 horas del día, los siete días de la semana, para obtener una remisión a un proveedor de la red.

## **¿Qué tipos de servicios de salud conductual se ofrecen?**

Usted es elegible para estos servicios cuando tiene cobertura en virtud de Medicaid de Louisiana. Puede obtener los servicios a través de Magellan.

### *Servicios de crisis*

Los miembros y las familias pueden recibir servicios para pacientes ambulatorios (no en un hospital) cuando están en una crisis. (Una crisis es como una emergencia). Eso ayuda a que las personas reciban el tratamiento en el momento y en el lugar en que lo necesiten. Los miembros que ya están en tratamiento deben comunicarse con su proveedor para recibir ayuda en caso de crisis.

Comuníquese con Magellan si no sabe cómo obtener servicios durante una crisis. Nosotros le ayudaremos a buscar a un proveedor para casos de crisis. Llame al 1-800-424-4046. Magellan también puede ayudar con la atención de seguimiento después de una crisis. Si sus síntomas incluyen ideas sobre lastimarse a usted mismo o a otros, entonces debe:

- Obtener ayuda de inmediato llamando al 911.

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

A continuación se describen los servicios para crisis de salud conductual y consumo de sustancias con cobertura de Medicaid.

#### *Intervención en situaciones de crisis*

Puede obtener ayuda de inmediato si tiene un problema o una crisis de salud mental grave. Este consejero de crisis le ayudará a obtener la ayuda que necesite y luego trabajará con usted, su familia y su proveedor. Puede obtener este servicio en:

- La sala de emergencias de un hospital.
- Una clínica médica o de salud mental.
- En donde vive, trabaja o va a la escuela.

#### *Estabilización en crisis*

Esto significa que los jóvenes y sus familias pueden obtener ayuda en crisis cuando haya un problema grave de salud conductual. El servicio puede ayudarle a evitar internar a los jóvenes en un hospital u otro centro. Hable con su facilitador integral sobre cómo acceder a este servicio.

### **Servicios para pacientes hospitalizados**

Estos servicios se ofrecen en un entorno hospitalario.

#### *Servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados*

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

#### *Tratamiento hospitalario intensivo de la abstinencia administrado médicamente*

El nivel de atención de este hospital es para miembros que necesitan una evaluación médica directa las 24 horas y un manejo de la abstinencia en un entorno hospitalario de cuidados agudos.

### **Servicios tradicionales para pacientes ambulatorios**

Estos servicios son proporcionados por profesionales de la salud mental autorizados por el estado de Louisiana y pueden ser:

- psicólogos médicos;
- psicólogos habilitados;
- trabajadores sociales clínicos autorizados (Licensed Clinical Social Workers, LCSW);
- consejeros profesionales autorizados;
- terapeutas con licencia en familia y matrimonio (Licensed Marriage and Family Therapists, LMFT);
- consejeros con licencia sobre adicciones (Licensed Addiction Counselors, LAC); y

- enfermeros registrados de práctica avanzada (Advanced Practice Registered Nurses, APRN).

#### *Servicios psiquiátricos para pacientes ambulatorios*

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

Los servicios para pacientes ambulatorios pueden incluir:

- Psicoterapia individual para pacientes ambulatorios
- Psicoterapia familiar para pacientes ambulatorios
- Psicoterapia grupal para pacientes ambulatorios
- Evaluación de salud mental
- Evaluación psiquiátrica

#### *Manejo de medicamentos*

Un psiquiatra (médico) o una enfermera especializada trabajará con usted para decidir si necesita medicación. Podría darle medicamentos para ayudarlo a sentirse mejor.

#### *Pruebas psicológicas*

Un psicólogo habilitado le pedirá que responda preguntas o complete tareas. Eso ayuda al psicólogo a determinar los problemas que puede estar afrontando una persona.

#### *Servicios para el trastorno por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios.*

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

#### *Tratamiento intensivo de trastorno por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios*

Este servicio es un programa de dos o más horas al día, varias veces a la semana. Proporciona tratamiento en grupo para abuso de sustancias para personas en un entorno comunitario. Son para personas que necesitan más servicios intensivos que atención de rutina para pacientes ambulatorios. El horario de servicio podría ser hasta de 19 horas a la semana. No se debe quedar a pasar la noche.

### **Servicios basados en el hogar y la comunidad**

Estos servicios son mayormente proporcionados en entornos del hogar y la comunidad para abordar necesidades de consumo de sustancias y salud conductual.

#### *Terapia funcional familiar*

La terapia funcional familiar (Functional Family Therapy, FFT) es un servicio para jóvenes de 10 a 18 años y sus familias para ayudarlos con problemas de conducta. Este servicio está diseñado para ayudar a que los jóvenes cambien sus conductas.

La terapia funcional familiar para el bienestar infantil (Functional Family Therapy Child Welfare, FFT-CW) es un servicio para jóvenes de 5 a 18 años y sus familias para ayudarlos con problemas conductuales.

Este servicio es para los jóvenes y sus familias que pueden estar involucrados en el sistema de bienestar infantil.

### *Homebuilders*

Homebuilders es un servicio para jóvenes de hasta 17 años y sus familias. Homebuilders ayuda a las familias cuando los niños están en riesgo de ser colocados en un hogar sustituto. También ayuda cuando los niños están volviendo a casa. Este servicio es para que las familias que pueden estar involucradas en los sistemas de bienestar infantil o justicia juvenil.

### *Apoyo y tratamiento psiquiátrico comunitario*

Las personas con enfermedades mentales pueden obtener consejería en los hogares, trabajos o escuelas. Este tipo de consejería involucra:

- Planificar y resolver problemas para sentirse más cómodo y seguro en su vida diaria.
- Encontrar amigos, sentirse más cómodo con otros y evitar lo que ocasione problemas.
- Planificar su tratamiento con familiares y otros ayudantes.

### *Rehabilitación psicosocial*

Las personas pueden obtener ayuda para sentirse saludables y más cómodas con otras personas. Esta consejería puede incluir a familiares y otros ayudantes. Puede incluir:

- Aprender maneras y habilidades para ayudarle a sentirse y mantenerse mejor.
- Encontrar nuevos amigos y sentirse más cómodo con otras personas.
- Evitar lo que ocasione problemas.
- Realizar un plan, obtener apoyo para tomar clases que le interesen o buscar un trabajo.

### *Tratamiento comunitario asertivo (Assertive Community Treatment, ACT) (para jóvenes de 18 años y mayores)*

El ACT son equipos móviles que proporcionan tratamientos intensivos, rehabilitación y servicios de apoyo para jóvenes de 18 años y mayores. Trabajan con personas que padecen enfermedades mentales graves y persistentes y trastornos coexistentes que no han podido alcanzar y mantener la estabilidad en la comunidad. Los servicios están a cargo de un equipo de profesionales de salud conductual en su comunidad.

### *Servicios de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)*

Los niños con Medicaid menores de 21 años de edad califican para recibir los beneficios de los Servicios de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT). Esta cobertura brinda acceso a servicios completos de bienestar y atención médica preventiva. Los EPSDT aseguran que los niños obtengan el cuidado intensivo que necesitan:

- *Temprano:* Evaluar e identificar los problemas temprano
- *Periódico:* Controlar a los niños en intervalos periódicos y apropiados para la edad
- *Detección:* proporcionar pruebas físicas, mentales, del desarrollo, dentales, de la audición, de la vista y otras pruebas de detección para detectar posibles problemas
- *Diagnóstico:* realizar pruebas de diagnóstico para seguimiento cuando se identifica un riesgo; y
- *Tratamiento:* controlar, corregir o reducir los problemas de salud hallados.

## **Servicios del Sistema de Atención Coordinada (CSoC)**

Estos son servicios de exención especializados proporcionados para apoyar a los jóvenes y las familias en sus hogares y comunidades.

### *Facilitación integral*

Usted puede reunirse personalmente con una persona del personal que le ayudará a usted y a su hijo a tomar decisiones sobre apoyos y servicios que usted y su familia pueden necesitar para alcanzar sus metas. Las reuniones siempre incluyen al miembro y al padre/tutor. Las reuniones también pueden incluir a otros familiares, proveedores y cualquier persona que esté involucrada con el joven o la familia.

### *Apoyo y capacitación para jóvenes*

Los niños/jóvenes pueden obtener apoyo de otro joven capacitado que ha tenido problemas similares.

### *Apoyo y capacitación para padres*

Las familias pueden recibir capacitación de otras familias con experiencias similares. Esto ayudará a las familias a aprender nuevas destrezas para ayudar a manejar los comportamientos y síntomas de sus hijos. El objetivo es un hogar seguro y saludable para niños y jóvenes.

### *Servicios de desarrollo de habilidades para la vida independiente*

Los jóvenes pueden aprender las destrezas necesarias para vivir bien y de manera independiente.

### *Atención de relevo temporal*

Los jóvenes pueden obtener atención directa proporcionada en sus hogares o comunidad. Esto les brinda alivio a la familia de niños con problemas graves de salud conductual.

## **Otros servicios de salud conductual con cobertura**

Usted es elegible para estos servicios de salud conductual y consumo de sustancias cuando tiene cobertura en virtud de Medicaid de Louisiana. Magellan no cubre estos servicios. Usted puede obtener los servicios a través del Healthy Louisiana Plan.

### *Centro residencial para el tratamiento psiquiátrico para niños y adolescentes*

Un centro donde los jóvenes menores de 21 años pueden quedarse para recibir tratamiento intensivo de salud mental.

### *Grupo terapéutico en el hogar para niños y adolescentes*

Los jóvenes pueden vivir en un entorno hogareño con un grupo pequeño de jóvenes para aprender cómo ayudarles a sentirse mejor, encontrar nuevos amigos y estar mejor en casa, la escuela y el trabajo.

### *Uso de sustancias residencial*

Esto quiere decir que puede obtener consejería y tratamiento para ayudarle a dejar el uso de alcohol y drogas, incluido tratamiento en un centro residencial.

## **Servicios de salud conductual sin cobertura**

*La terapia multisistémica (Multi-Systemic Therapy, MST)* no está cubierta para los miembros inscritos en CSOC. La MST es un enfoque terapéutico basado en pruebas para los jóvenes con un diagnóstico de salud mental primario relacionado o en riesgo de relacionarse con el sistema de justicia juvenil. Medicaid no cubre este servicio porque la MST es demasiado parecida a los servicios que proporciona el

Programa CSoC. Este servicio está cubierto para miembros no inscritos en CSoC a través del Healthy Louisiana Plan.

## Servicios médicos

Magellan no cubre servicios médicos que no estén relacionados con sus necesidades de salud conductual. Cubrimos servicios de hospital solo para sus necesidades de salud conductual (salud mental y consumo de sustancias). Si usted es elegible para Medicaid, puede obtener servicios de salud física y médica a través del Healthy Louisiana Plan. Algunos de los servicios médicos que no cubre Magellan son:

- atención en un hogar de ancianos
- atención dental
- atención de la vista
- atención de la audición
- atención quiropráctica
- radiografías
- servicios de transporte
- servicios de planificación familiar, como anticonceptivos, pruebas de embarazo y servicios de salud familiar

Si usted tiene algún problema con su salud física, como una infección o un brazo fracturado, debe comunicarse con su Healthy Louisiana Plan. Su Healthy Louisiana Plan se asegurará de que usted reciba atención para sus necesidades de salud física. Comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de su Healthy Louisiana Plan. Los nombres y números telefónicos de los Healthy Louisiana Plans están enumerados abajo.

Aetna Better Health .....	1-855-242-0802
Healthy Blue.....	1-844-521-6941
AmeriHealth Caritas .....	1-888-756-0004
Louisiana Healthcare Connections .....	1-866-595-8133
United Healthcare Community Plan .....	1-866-675-1607
Humana Healthy Horizons en Louisiana .....	1-800-448-3810

Puede contactarse con Magellan en cualquier momento, día y noche, al: 1-800-424-4489 o 711 para el servicio de retransmisión de Louisiana. Le ayudaremos a obtener la atención adecuada.

## Medicamentos con receta

Algunas veces el medicamento (medicina) es parte de su tratamiento. Su médico, psiquiatra, psicólogo médico o enfermera de práctica avanzada le harán una receta médica si necesita medicamento. Si tiene preguntas acerca de su medicamento, pregunte a la persona que le receta sus medicamentos. También puede llamar a su plan de medicamentos recetados. Cada uno de los Healthy Louisiana Plan cuenta con información sobre los medicamentos en sus sitios web. Algunos medicamentos exigen aprobación previa. Por favor, verifique con su médico o Healthy Louisiana Plan.

# Otros recursos

*MY LIFE (Líderes jóvenes de Magellan que inspiran el fortalecimiento futuro, Magellan Youth Leaders Inspiring Future Empowerment)*

MY LIFE está conformado por jóvenes de entre 13 y 23 años de edad, con experiencia en problemas relacionados con la salud mental, el abuso de sustancias o los cuidados de crianza. Mediante reuniones regulares, eventos especiales y presentaciones locales y nacionales, el grupo juega un rol fundamental en ayudar a mejorar los servicios y sistemas para jóvenes en todo el país, incluso en Louisiana.

Para obtener más información acerca de MY LIFE, visite <https://www.magellanoflouisiana.com/formembers/community/my-life/>

## **Aprenda más sobre Wraparound**

*Manual para familias de la Iniciativa Nacional de Servicios Integrales (National Wraparound Initiative, NWI)*

[https://nwi.pdx.edu/pdf/Wraparound\\_Family\\_Guide09-2010.pdf](https://nwi.pdx.edu/pdf/Wraparound_Family_Guide09-2010.pdf)

## **Grupos de apoyo de salud conductual**

Los grupos locales y nacionales ayudan a las personas con necesidades de salud conductual. También ayudan a los familiares. Algunos de estos son:

*Alianza de Apoyo para la Depresión y Bipolaridad (Depression and Bipolar Support Alliance, DBSA)  
Baton Rouge*

DBSA Open Arms

Teléfono: 225-892-9522 o 225-588-8763

Correo electrónico: [wahaug@cox.net](mailto:wahaug@cox.net)

*New Orleans*

DBSA New Orleans (adultos)

Teléfono: 504-286-1916 o 504-897-3413

Correo electrónico: [info@dbsaneworleans.org](mailto:info@dbsaneworleans.org)

Página web: [www.dbsaneworleans.org](http://www.dbsaneworleans.org)

## **Grupos de apoyo educativo**

*Families Helping Families (Familias que ayudan a familias)*

*Región 1 (área de New Orleans), Families Helping Families NOLA*

Presta servicios a Orleans, Plaquemines, St. Bernard

2401 Westbend Parkwy, Suite 3090

New Orleans, LA 70114

Teléfono: 504-943-0343 o 1-877-243-7352 (línea gratuita)

Fax: 504-940-3242

Correo electrónico: [info@fhfsela.org](mailto:info@fhfsela.org)

Sitio web: [www.fhfsela.org](http://www.fhfsela.org)

*Región 2 (área de Baton Rouge), Families Helping Families de Greater Baton Rouge*

Presta servicios en East y West Baton Rouge, East y West Feliciana, Iberville, Pointe Coupee y Ascension  
2356 Drusilla Lane, Baton Rouge, LA 70809  
Teléfono: 225-216-7474 o 1-866-216-7474 (línea gratuita)  
Fax: 225-216-7977  
Correo electrónico: info@fhfgbr.org  
Sitio web: www.fhfgbr.org

*Región 3 (área central sur), Bayou Land Families Helping Families*

Presta servicios a en los distritos de Assumption, Lafourche, St. Charles, St. James, St. John, St. Mary y Terrebonne  
Oficina: 286 Hwy. 3185, Thibodaux, LA 70301  
Correo postal: P.O. Box 1345, Thibodaux, LA 70302  
Teléfono: 985-447-4461 o 1-800-331-5570 (línea gratuita)  
Fax: 985-447-7988  
Correo electrónico: bayoulandfhf@gmail.com  
Sitio web: www.blfhf.org

*Región 4 (área de Acadiana), Families Helping Families of Acadiana, Inc.*

Presta servicios en las parroquias de Acadia, Evangeline, Iberia, Lafayette, St. Landry, St. Martin y Vermilion  
100 Benman Road, Lafayette, LA 70506  
Teléfono: 337-984-3458 oficina o 1-855-984-3458  
Fax: 337-984-3468  
Correo electrónico: info@fhfacadiana.org  
Sitio web: www.fhfacadiana.org

*Región 5 (área sudoeste), Families Helping Families de Southwest Louisiana*

Presta servicios a las parroquias de Allen, Beauregard, Calcasieu, Cameron y Jefferson Davis  
324 West Hale Street, Lake Charles, LA 70601  
Teléfono: 337-436-2570 o 1-800-894-6558 (línea gratuita)  
Fax: 337-436-2578  
Correo electrónico: info@fhfswla.org  
Sitio web: www.fhfswla.org

*Región 6 (área central de LA), Families Helping Families at the Crossroads of La., Inc.*

Presta servicio en los distritos de Avoyelles, Catahoula, Concordia, Grant, LaSalle, Rapides, Vernon y Winn  
2840 Military Highway, Pineville, LA 71360  
Teléfono: 318-641-7373 o 1-800-259-7200 (línea gratuita)  
Fax: 318-640-4299  
Correo electrónico: fhfxroads@gmail.com

*Región 7 (área noroeste), Families Helping Families de la Región 7*

Presta servicios a los distritos de Bienville, Bossier, Caddo, Claiborne, Desoto, Natchitoches, Red River, Sabine y Webster  
215 Bobbie St., Suite 100, Bossier City, LA 71112  
Teléfono: 318-226-4541 o 1-877-226-4541 (línea gratuita)

Fax: 318-742-7260  
Correo electrónico: info@fhfregion7.com  
Sitio web: www.fhfregion7.com

*Región 8 (área noreste), Families Helping Families of Northeast Louisiana, Inc.*

Presta servicios a Caldwell, East Carroll, Franklin, Jackson, Lincoln, Madison, Morehouse, Ouachita, Richland, Tensas, Union y West Carroll  
5200 Northeast Road, Monroe, LA 71203  
Teléfono: 318-361-0487 o 1-888-300-1320 (línea gratuita)  
Fax: 318-361-0417  
Correo electrónico: info@fhfnela.org  
Sitio web: www.fhfnela.org

*Región 9 (área de los distritos de Florida), Families Helping Families de Northshore*

Presta servicios a las parroquias de Livingston, St. Tammany, St. Helena, Tangipahoa y Washington  
108 Highland Park Plaza, Covington, LA 70433  
Teléfono: 985-875-0511 o 1-800-383-8700 (línea gratuita)  
Fax: 985-875-9976  
Correo electrónico: info@fhfnorthshore.org  
Sitio web: www.fhfnorthshore.org

*Región 10 Families Helping Families of Greater New Orleans*

700 Hickory, Harahan, LA 70123  
Teléfono: 504-888-9111 o 1-800-766-7736 (línea gratuita)  
Fax: 504-353-2350  
Correo electrónico: info@fhfjefferson.org  
Sitio web: www.fhfogno.org

*Mental Health Association For Greater Baton Rouge*

Mental Health Association for Greater Baton Rouge ofrece servicios para personas mayores de 18 años con o en riesgo de problemas de salud mental y abuso de sustancias.  
544 Colonial Dr., Baton Rouge, LA 70806  
Teléfono: 225-929-7674  
Fax: 225-924-0429  
Sitio web: www.mhagbr.com

*Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (National Alliance on Mental Illness, NAMI) de Louisiana*

NAMI de Louisiana cuenta con una Línea de ayuda telefónica. NAMI ayuda a las personas de todas las edades a obtener servicios. Tiene información sobre grupos de autoayuda en el estado.  
Teléfono: 1-225-291-6262 o 1-866-851-6264  
Línea de ayuda de información: 1-800-950-NAMI  
Correo electrónico: info@namilouisiana.org  
Sitio web: www.namilouisiana.org

## **Agencias estatales**

*Servicios de Protección para Adultos (Adult Protective Services, APS)*

*Oficina de Servicios para el Envejecimiento y Adultos (Office of Aging and Adult Services) del Departamento de Salud de Louisiana (Louisiana Department of Health)*

Las personas pueden informar acerca de abuso y abandono de adultos que no pueden protegerse a sí mismos. Llame a la línea directa las 24 horas del día, los siete días de la semana: 1-800-898-4910.

P.O. Box 3518, Baton Rouge, LA 70821

Teléfono: 225-342-9057

Sitio web: <https://ldh.la.gov/index.cfm/subhome/12>

*Investigación de Protección de Niños, Bienestar Social de Niños (Child Protection Investigation, Child Welfare)*

*Departamento de Servicios para Niños y Familias (Department of Children and Family Services)*

Los Servicios de Protección de Niños revisan los informes acerca de abuso y abandono de niños. Este programa proporciona servicios útiles a niños y familias.

627 N. Fourth St., Baton Rouge, LA 70802

Línea directa: 1-855-4LA-KIDS (1-855-452-5437)

Sitio web: [www.dcf.louisiana.gov](http://www.dcf.louisiana.gov)

*Louisiana Department of Health*

*Oficina de Salud Conductual (Office of Behavioral Health)*

628 N 4th St., Baton Rouge, LA 70802

Teléfono: 225-342-9500

Sitio web: <https://www.ldh.la.gov/index.cfm/subhome/10>

*Louisiana Department of Health*

*Health Standards Section (Sección de Estándares de Salud)*

P.O. Box 3767, Baton Rouge, LA 70821

Teléfono: 225-342-0138

Fax: 225-342-5073

Correo electrónico: [hss.mail@la.gov](mailto:hss.mail@la.gov)

Sitio web: <http://ldh.la.gov/index.cfm/subhome/32>

*Louisiana 2-1-1*

Esta es una línea de información y referencias para ayudarle a encontrar recursos para las necesidades diarias y momentos de crisis. Puede llamar al 211 para obtener acceso. Esta línea se encuentra disponible durante las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Sitio web: [www.louisiana211.org](http://www.louisiana211.org)

*Programa Medicaid de Louisiana*

El Sistema Medicaid de Louisiana es parte del Departamento de Salud. Supervisa a las compañías médicas que proporcionan atención médica a personas y familias que califican para Medicaid y otros programas de asistencia médica.

Teléfono: 1-888-342-6207

Sitio web: [www.ldh.la.gov/medicaid](http://www.ldh.la.gov/medicaid)

### *Healthy Louisiana Plans (Atención de la Salud Física de Medicaid de LA)*

Las personas que reciben Medicaid se inscriben en un plan de salud física a través de los Healthy Louisiana Plans. Si usted no conoce su Healthy Louisiana Plan, o si tiene preguntas adicionales, puede llamar a 1-855-229-6848.

### *Programa de Administración de Beneficios de Farmacia de Medicaid de Louisiana*

El Programa de manejo de beneficios de farmacia de Medicaid de Louisiana ofrece recetas médicas para miembros de Medicaid.

Teléfono: 1-800-437-9101

Correo electrónico: PharmacyMedicaid@la.gov

Sitio web: <http://ldh.la.gov/index.cfm?md=form&tmp=home&fmid=32>

## **Sistema de Atención Coordinada, Organización de apoyo familiar**

### *Servicios para la salud conductual de Louisiana*

8326 Kelwood Ave, Baton Rouge, LA 70806 Teléfono: 225-478-9685

Fax: 225-929-9740

Correo electrónico: [jboult.behavioralservices@gmail.com](mailto:jboult.behavioralservices@gmail.com)

Sitio web: <https://fsobehavioralservicesofla.com>

## **Sistema de Atención Coordinada, Agencias integrales**

### *Región 1 (áreas de los distritos de New Orleans y Jefferson) Servicios Nacionales para Niños y Familias*

Presta servicios a las parroquias de Jefferson, Orleans, Plaquemines y St. Bernard

824 Elmwood Park Blvd, Ste 135, Harahan, LA 70123

Teléfono: 504-266-2576

### *Región 2 (área de Baton Rouge) Servicios Nacionales para Niños y Familias de Baton Rouge*

Presta servicios a los distritos de Ascension, East Baton Rouge, East Feliciana, Iberville, Pointe Coupee, West Baton Rouge y West Feliciana

9150 Bereford Drive, Baton Rouge, LA 70809

### *Región 3 (área de los distritos de Florida) Choices, Inc.*

Presta servicios a las parroquias de Livingston, St. Helena, Tangipahoa, Washington y St. Tammany

116 Robin Hood Dr., Suite B, Hammond, LA 70403

Teléfono: 985-318-3250

### *Región 4 (área de Houma/Thibodaux) Ascent Health, Inc.*

Presta servicios a las parroquias de Assumption, St. James, St. John the Baptist, St. Charles, LaFourche y Terrebonne

1198 Barrow Street, Houma, LA 70363

Teléfono: 985-232-3930

### *Región 5 (área de Acadiana) Eckerd Connects*

Presta servicios a las parroquias de Evangeline, Acadia, St. Landry, St. Martin, Iberia, Lafayette, St. Mary y Vermillion

1414 Eraste Landry Road, Lafayette, LA 70506

Teléfono: 337-456-6668

### *Región 6 (área de Lake Charles) Choices, Inc.*

Llámenos gratis al 1-800-424-4489, cualquier día, a cualquier hora. Estamos aquí para ayudarle.

Presta servicios a las parroquias de Beauregard, Allen, Jefferson Davis, Calcasieu y Cameron  
1800 Ryan Street Suite 103, Lake Charles, LA 70601  
Teléfono: 337-310-3737

*Región 7 (área de Alexandria) Eckerd Connects*

Presta servicios a las capillas de Avoyelles, Catahoula, Concordia, Grant, LaSalle, Vernon, Rapides y Winn  
1307 Peterman Drive, Alexandria, LA 71301  
Teléfono: 318-443-7900

*Región 8 (área de Shreveport) Choices, Inc.*

Presta servicios a los distritos de Bienville, Bossier, Caddo, Claiborne, DeSoto, Jackson, Natchitoches, Red River, Sabine y Webster  
2620 Centenary Blvd, Ste #180, Shreveport, LA 71104  
Teléfono: 318-221-1807

*Región 9 (área de Monroe) Servicios integrales del noreste de Louisiana*

Ascent Health, Inc. presta servicios en los distritos de East Carroll, Franklin, Lincoln, Madison, Morehouse, Ouachita, Richland, Tensas, Union y West Carroll  
502 Norte 2nd St., Monroe, LA 71201  
Teléfono: 318-654-4245

# Diccionario

**Acción adversa:** Una decisión para rechazar una solicitud para servicios o una decisión para aprobar un servicio que es menor de lo que usted solicitó.

**Instrucción anticipada:** Una instrucción por escrito. Explica sus deseos acerca del tipo de atención que usted desea o no.

**Apelación:** Una solicitud de revisión de una decisión.

**Aprobación de servicios:** El proceso que se usa para mostrar que se necesitan servicios que no son de emergencia. Esto debe hacerse antes de obtener estos servicios.

**Departamento de Salud de Louisiana/Oficina de Salud Conductual:** Es una agencia estatal. Supervisa el uso del dinero federal y estatal para proporcionar servicios de salud conductual.

**Proveedor de salud conductual:** La persona o el lugar que usted elige para servicios de salud conductual. Puede incluir:

- médicos
- psicólogos
- psicólogos médicos
- consejeros
- otros profesionales de la salud conductual
- centros de tratamiento

**Equipo para Niños y Familias (Child and Family Team, CFT):** Un grupo de personas elegidas con la familia y conectadas con ellos a través de relaciones de apoyo naturales, comunitarias y formales. El CFT desarrolla e implementa el plan de la familia, aborda las necesidades insatisfechas y trabaja hacia la visión de la familia.

**CHIP:** El Programa de Seguro de Salud para Niños (Children's Health Insurance Program). Se creó en 1997 mediante el Título XXI de la Ley de Seguro Social. Este programa se conoce en Louisiana como LaCHIP.

**Consentimiento para tratamiento:** Dar su permiso para recibir servicios.

**Sistema de Atención Coordinada (CSoC):** Esto es un esfuerzo para los niños y jóvenes de Louisiana con problemas de conducta y de salud graves. Estos niños también pueden tener más de una enfermedad. Están en riesgo de ser colocados fuera del hogar. El objetivo del CSoC es mantener a los niños:

- en el hogar
- en la escuela
- fuera del sistema de bienestar infantil
- fuera del sistema de justicia juvenil

**Afección médica de emergencia:** Un estado médico con síntomas graves (incluido dolor agudo). No proporcionar atención sería muy malo para el paciente.

**Servicios de emergencia:** Tratamientos cubiertos para pacientes hospitalizados y ambulatorios. Los brinda un proveedor calificado para prestar estos servicios. Los servicios pueden ser necesarios para revisar o reducir un problema médico grave.

**Apelación expedita:** Una apelación para la que es necesario tomar medidas más pronto que en una apelación regular. Esto se hace para evitar poner en riesgo la vida o habilidad de la persona para estar saludable.

**Facilitador:** Una persona que está capacitada para coordinar el proceso de servicios integrales para una familia en particular.

**Familia:** El grupo principal que brinda cuidados. La familia es el grupo de personas que viven juntas en el que los adultos cuidan de los niños.

**Organización de Apoyo Familiar (FSO):** Una compañía sin fines de lucro con una junta directiva. La organización proporciona servicios de apoyo a las familias y los jóvenes.

**Reclamo/Solicitud para investigación:** Cuando considera que se han violado sus derechos. Cuando usted indica que no está satisfecho con una parte de su atención. Cuando no está satisfecho con la atención que recibió.

**LaCHIP:** Este es el Programa de Seguro de Salud para Niños de Louisiana para niños de hasta 19 años de edad. Proporciona:

- atención médica
- visitas al médico de atención primaria
- atención preventiva y de emergencia
- vacunas
- medicamentos recetados
- atención hospitalaria
- atención médica en el hogar
- otros servicios de salud

**Miembro:** Un miembro es un niño o joven inscrito en Magellan para recibir servicios CSoC.

**Aviso de acción:** Cuando Magellan o un proveedor le informa al miembro sobre el resultado de una medida o decisión relacionada con los servicios.

**Colocaciones fuera del hogar:** Lugares fuera del hogar donde los niños y jóvenes reciben servicios especiales. Esto puede incluir:

- centros de tratamiento
- escuelas alternativas
- servicios de cuidado de crianza (temporal)
- centros de atención segura
- otros lugares fuera del hogar

**Plan de atención:** El documento que describe la familia, el equipo y el trabajo que debe hacerse para satisfacer las necesidades de la familia y para alcanzar la meta a largo plazo de la familia.

**Servicios de atención posestabilización:** Servicios aprobados previamente para ayudar a una condición médica de emergencia. Los servicios se proporcionan después de que una persona esté estable para ayudar a mantener la afección. Estos servicios también se pueden usar para mejorar la afección.

**Poder para la atención médica:** Una declaración por escrito para nombrar a una persona de su elección para tomar decisiones de atención médica o salud mental por usted si usted no puede hacerlo.

**Plan de Salud Prepago para Pacientes Hospitalizados (Prepaid Inpatient Health Plan, PIHP):** Un programa que brinda servicios médicos a los afiliados bajo contrato con la agencia estatal.

**Red de proveedores:** Un grupo de terapeutas o consejeros con contratos con Magellan para proporcionar servicios de salud conductual.

**Recuperación:** Todas las personas que viven con afecciones de salud conductual tienen la capacidad de aprender, crecer y cambiar, y pueden llegar a tener una vida con significado y objetivos.

**Remisión:** El proceso que su proveedor o Magellan utilizan para derivarlo a otro proveedor para tipos de atención especializada.

**Resiliencia:** Todas las personas tienen cualidades que le permiten recuperarse de la adversidad, el trauma, la tragedia, las amenazas y demás estrés, y seguir con su vida con un sentido de dominio, competencia y esperanza.

**Enfermedad Mental Grave (Serious Mental Illness, SMI):** Cuando las personas con enfermedad mental grave no pueden permanecer en la comunidad sin tratamiento o atención médica mental a largo plazo. La afección es grave y duradera. Limita la habilidad de la persona de llevar a cabo actividades de la vida diaria.

**Fortalezas:** Son los activos, las habilidades, las capacidades, las acciones, los talentos, los dones y el potencial de cada miembro de la familia, cada miembro del equipo, la familia como un todo y la comunidad.

**Abuso de sustancias:** Un problema de drogas o alcohol.

**Agencia integral (WAA):** Las WAA desarrollan un plan único de atención y ayudan a hacer los arreglos para la atención para niños en el Sistema de Atención Coordinada (CSoC).

# La ley no permite discriminar

Magellan respeta la ley. Tratamos a todas las personas con equidad. No discriminamos a nadie por ninguno de los siguientes motivos:

- raza
- color
- nacionalidad
- edad
- discapacidad
- sexo
- orientación sexual
- religión
- embarazo

Proporcionamos ayuda y servicios gratuitos a niños y jóvenes con necesidades especiales de salud conductual, discapacidades y a sus familias. Queremos que todos puedan comunicarse con nosotros fácilmente.

Ofrecemos los siguientes servicios:

- intérpretes de lenguaje de señas calificados
- información escrita en varios formatos  
Estos pueden incluir:
  - letra grande
  - audio
  - formatos electrónicos accesibles
  - otros formatos
- También brindamos servicios de idioma gratuitos a personas cuyo idioma principal no sea el inglés. Ofrecemos los siguientes servicios:
  - Intérpretes calificados
  - Información por escrito en otros idiomas

Contáctenos al 1-800-424-4489 (TTY 711) si necesita cualquiera de estos servicios.

Si considera que no le hemos brindado estos servicios o que lo hemos discriminado de alguna otra forma, puede presentar un reclamo ante:

Civil Rights Coordinator,  
Corporate Compliance Department  
8621 Robert Fulton Drive  
Columbia, MD 21046  
1-800-424-7721 (TTY 711)  
compliance@magellanhealth.com

Tiene tres formas para presentar una queja.

- por correo postal
- por correo electrónico

El coordinador de derechos civiles está disponible si necesita ayuda con esto.

Asimismo, puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Puede hacerlo en línea, en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. O puede hacerlo por correo postal o teléfono.

U.S. Department of Health and  
Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
1-800-368-1019  
TDD: 800-537-7697

Los formularios de quejas están disponibles en línea. Puede encontrarlos en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

## Español

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-424-4489 (TTY 711).

## Francés

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-424-4489 (TTY 711).

## Vietnamita

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-424-4489 (TTY 711).

## Chino

注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-424-4489 (TTY 711)。

## Árabe

برقم اتصل. بالمجان لك تتوافر اللغوية المساعدة خدمات فإن، اللغة اذكر تتحدث كنت إذا: ملحوظة  
711 1-800-424-4489 والبرك م هاتف رقم.

## Tagalog

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-424-4489 (TTY 711).

## Coreano

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.  
1-800-424-4489 (TTY 711) 번으로 전화해 주십시오.

## Portugués

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-424-4489 (TTY 711).

## Laosiano

ໄປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທສ  
1-800-424-4489 (TTY: 711).

## Japonés

注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-424-4489 (TTY 711) まで、お電話にてご連絡ください。

## Urdu

کریں کال - ہیں دستیاب میں مفت خدمات کی مدد کی زبان کو آپ تو، ہیں بولتے اردو آپ اگر: خبردار  
1-800-424-4489 (TTY 711).

## Alemán

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-424-4489 (TTY 711).

**Persa**

کمک هک دیراد ار نیا قح دیشاب هتشاد ، دروم رد الوس ، دینکیم کمک وا هب امش هک یسک ای ،امش رگا .دیپامن لصاح سامت  
1-800-424-4489 دیپامن تفایرد ناگیار روط هب ار دوخ نابز هب تاعالطا و (711) TTY

**Ruso**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-424-4489 (телетайп: 1-800-846-5277).

**Tailandés**

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-424-4489 (TTY 711).



COORDINATED  
SYSTEM OF CARE

**Llámenos para obtener ayuda al 1-800-424-4489**

Visítenos en línea en [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com) o

Visite el sitio web del DHH en [www.csoc.la.gov](http://www.csoc.la.gov)