

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

(Revisado en octubre de 2025)

COORDINATED
SYSTEM OF CARE

Confirmación y acuse de recibo

Mi facilitador de Asistencia Integral (Wraparound) me entregó una copia del Manual para miembros del CSoC de Louisiana. Posee información clave, tales 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 de CSoC:

Le damos la bienvenida al programa de Sistema de Atención Coordinada (Coordinated System of Care, CSoC) de Louisiana. Este programa es para niños y jóvenes que necesitan ayuda con sus sentimientos, pensamientos, acciones y hábitos. El programa ayuda a los niños a permanecer en su hogar con sus familias y tener un buen rendimiento escolar. Queremos ayudarlos a mantenerse alejados de los hospitales y centros de tratamiento. El estado de Louisiana está trabajando con Magellan of Louisiana para ofrecer este programa.

Las Agencias del Programa de Asistencia Integral (Wraparound Agencies, WAA) ayudan a establecer los cuidados para niños y jóvenes dentro del CSoC. Los facilitadores del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) de las WAA coordinan los servicios CSoC. Las familias en el CSoC también pueden trabajar con una Organización de Apoyo a Familias (Family Support Organization, FSO). Una FSO tiene trabajadores de apoyo que pueden ayudar a niños, jóvenes y sus familias. Los trabajadores de apoyo han atravesado dificultades similares. La WAA y la FSO trabajan en conjunto con usted y su familia para elaborar un plan para usted. Este plan incluirá a personas que lo cuidarán y apoyarán, a usted y a su familia. Consejeros, trabajadores sociales y otros ayudantes 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 ayuda de otros proveedores de salud conductual. Un miembro del CSoC y su familia también pueden obtener estos servicios:

- Apoyo y capacitación para padres.
- Apoyo y capacitación para jóvenes.
- Vida independiente y desarrollo de destrezas.
- Atención de relevo de corto plazo.

Este manual para miembros del CSoC puede ayudarle. Explica los servicios que puede recibir a través del CSoC y cómo obtener atención. Queremos asegurarnos de que usted comprenda las palabras de este manual. En la parte final del manual hay una sección con una lista de palabras que explica su significado.

Puede obtener otra copia de este manual:

- Llamando a Servicios al Miembro al 1-800-424-4489.
- Visitando nuestro sitio web, www.MagellanofLouisiana.com.

Si sufre una emergencia, obtenga ayuda de inmediato. Llame al 911 o acuda a un hospital o una sala de emergencias. No es necesario que nos llame primero. ***No necesita obtener aprobación de Magellan para recibir atención en una emergencia*.**

Si habla un idioma diferente al inglés, Magellan puede ayudarlo. Contamos con personal, proveedores e intérpretes que pueden hablar con usted en su idioma. Estos servicios son gratuitos. Llame a Magellan al 1-800-424-4489. El trabajador o administrador de atención de Servicios al Miembro le solicitará permanecer en la llamada mientras lo conectan con un intérprete.

Spanish:

Si usted habla un idioma distinto al inglés, Magellan cuenta con personal y proveedores que pueden ayudarle. También podemos ayudarle con servicios de intérprete. Estos servicios son gratuitos. Comuníquese con Magellan al 1-800-424-4489. El representante de servicios para miembros o el administrador de atención le pedirá que permanezca en la línea mientras contactan a un traductor.

Vietnamese:

Nếu bạn nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, Magellan có nhân viên và nhà cung cấp có thể hỗ trợ bạn. Chúng tôi cũng có thể giúp bạn với dịch vụ thông dịch. Các dịch vụ này là miễn phí. Hãy liên hệ Magellan theo số 1-800-424-4489. Nhân viên dịch vụ hội viên hoặc quản lý chăm sóc sẽ yêu cầu bạn giữ máy trong khi họ liên hệ với thông dịch viên.

Chinese (Simplified)

如果您说的是英语以外的语言，Magellan **有工作人**员和服务提供者可以帮助您。我们还可以为您提供口译服务。这些服务是免费的。请致电 Magellan：1-800-424-4489。**会**员服务代表或护理经理会请您保持通话，同时联系翻译人员。

Tagalog

Kung ikaw ay nagsasalita ng ibang wika bukod sa Ingles, may mga kawani at tagapagbigay ang Magellan na makakatulong sa iyo. Maaari rin kaming tumulong sa mga serbisyo ng interpreter. Libre ang mga serbisyong ito. Makipag-ugnayan sa Magellan sa 1-800-424-4489. Hihilingin ng kinatawan ng serbisyo para sa miyembro o care manager na manatili ka sa linya habang kinokontak nila ang tagasalin.

Korean

영어 외에 다른 언어를 사용하시는 경우, Magellan에는 도움을 드릴 수 있는 직원과 제공자가 있습니다. 통역 서비스도 제공해 드릴 수 있습니다. 이러한 서비스는 무료입니다. Magellan(1-800-424-4489)으로 연락해 주십시오. 회원 서비스 담당자 또는 케어 매니저가 통역사를 연결하는 동안 전화를 끊지 말고 기다려 주시기 바랍니다.

Armenian

Եթե դուք խոսում եք անգլերենից բացի այլ լեզվով, Magellan-ում կան աշխատակիցներ և մատակարարներ, որոնք կարող են օգնել ձեզ: Մենք նաև կարող ենք օգնել թարգմանչական ծառայություններով: Այս ծառայությունները անվճար են: Կապվեք Magellan-ի հետ՝ 1-800-424-4489 համարով: Անդամների սպասարկման ներկայացուցիչը կամ խնամքի կառավարիչը կխնդրի ձեզ մնալ գծի վրա, մինչ նրանք կապվեն թարգմանչի հետ:

Farsi (Persian)

اگر شما به زبانی غیر از انگلیسی صحبت می‌کنید، ماژلان دارای کارکنان و ارائه‌دهندگانی است که می‌توانند به شما کمک کنند. همچنین می‌توانیم در زمینه خدمات مترجم شفاهی به شما کمک کنیم. این خدمات رایگان هستند. با ماژلان به شماره 1-800-424-4489 تماس بگیرید. نماینده خدمات اعضا یا مدیر مراقبت از شما می‌خواهد که روی خط بمانید تا با مترجم تماس بگیرند.

Russian

Если вы говорите на языке, отличном от английского, в Magellan есть сотрудники и поставщики услуг, которые могут вам помочь. Мы также можем помочь с услугами переводчика. Эти услуги предоставляются бесплатно. Свяжитесь с Magellan по телефону 1-800-424-4489. Представитель службы поддержки участников или менеджер по уходу попросит вас оставаться на линии, пока они связываются с переводчиком.

Japanese

英語以外の言語を話される場合、Magellanにはお手伝いできるスタッフや提供者がいます。また、通訳サービスのご利用も可能です。これらのサービスは無料です。Magellan（1-800-424-4489）までご連絡ください。会員サービス担当者またはケアマネージャーが通訳者に連絡する間、電話を切らずにお待ちいただくようお願いされます。

Arabic

إذا كنت تتحدث لغة غير الإنجليزية، فإن لدى Magellan موظفين ومقدمي خدمات يمكنهم مساعدتك. يمكننا أيضًا مساعدتك في خدمات الترجمة الشفوية من Magellan أو أعضاء خدمات ممثل منك سيطلب. 4489-424-800-1 على الرقم اتصل بـ. هذه الخدمات مجانية. مدير الرعاية البقاء على الخط أثناء تواصلهم مع مترجم.

Punjabi (Gurmukhi)

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ Magellan ਕੋਲ ਅਜੇਹੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ। Magellan ਨਾਲ 1-800-424-4489 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਮੈਂਬਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਜਾਂ ਕੇਅਰ ਮੈਨੇਜਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਈਨ 'ਤੇ ਬਣੇ ਰਹਿਣ ਲਈ ਕਹੇਗਾ ਜਦੋਂ ਉਹ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ।

Cambodian (Khmer)

ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាផ្សេងក្រៅពីភាសាអង់គ្លេស Magellan មានបុគ្គលិក
និងអ្នកផ្តល់សេវាដែលអាចជួយអ្នកបាន។ យើងក៏អាចជួយអ្នកជាមួយសេវាបកប្រែផ្តាល់មាត់ផងដែរ។
សេវាទាំងនេះគឺឥតគិតថ្លៃ។ សូមទាក់ទង Magellan តាមលេខ 1-800-424-4489។ តំណាងសេវាសមាជិក
ឬអ្នកគ្រប់គ្រងការថែទាំ នឹងស្នើឱ្យអ្នកនៅលើខ្សែទូរស័ព្ទ
ខណៈពេលពួកគេចូលទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកបកប្រែ។

Hmong

Yog tias koj hais lwm hom lus tsis yog lus Askiv, Magellan muaj cov neeg ua haujlwm thiab cov neeg pabcuam uas tuaj yeem pab koj. Peb kuj tuaj yeem pab koj nrog kev txhais lus. Cov kev pabcuam no yog pub dawb. Tiv tauj Magellan ntawm 1-800-424-4489. Tus neeg sawv cev pabcuam tswvcuab lossis tus saib xyuas yuav hais kom koj nyob ntawm kab thaum lawv hu rau tus txhais lus.

Hindi

यदि आप अंग्रेज़ी के अलावा किसी अन्य भाषा में बोलते हैं, तो Magellan के पास ऐसे कर्मचारी और प्रदाता हैं जो आपकी सहायता कर सकते हैं। हम आपको दुभाषिया सेवाओं में भी मदद कर सकते हैं। ये सेवाएँ निःशुल्क हैं। Magellan से 1-800-424-4489 पर संपर्क करें। सदस्य सेवा प्रतिनिधि या केयर मैनेजर आपसे अनुरोध करेंगे कि वे अनुवादक से संपर्क करते समय लाइन पर बने रहें।

Thai

หากคุณพูดภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ Magellan มีเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการที่สามารถช่วยเหลือคุณได้ นอกจากนี้เรายังสามารถช่วยคุณในด้านบริการล่ามได้อีกด้วย บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่าย กรุณาติดต่อ Magellan ที่หมายเลข 1-800-424-4489
เจ้าหน้าที่บริการสมาชิกหรือผู้จัดการดูแลจะขอให้คุณรอสายขณะที่พวกเขาติดต่อกับล่าม

¡Nos alegra trabajar con usted y su familia!

Gracias,

Servicios al Miembro
Magellan of Louisiana, Inc.

Índice

Confirmación y acuse de recibo 2

Bienvenido a Magellan of Louisiana 11

Magellan le ayudará. 12

¿Cómo puedo recibir ayuda a través de Magellan? 13

Acceso a proveedores 13

Magellan puede ayudarlo a encontrar proveedores que hablen su idioma. También podemos proporcionar materiales escritos en su idioma. 13

Su acceso a la atención de salud conductual 14

Información de contacto útil 15

La ayuda está disponible a toda hora 15

Si tiene inquietudes relacionadas con la atención primaria, comuníquese con su plan de Healthy Louisiana: 15

Transporte 15

Emergencia 16

SERVICIOS DE TRANSPORTE 16

SERVICIOS DE FARMACIA 16

¿Qué es una emergencia? 16

¿Cómo obtengo ayuda en caso de emergencia? 17

Cómo obtener los servicios 19

¿Quién puede recibir los servicios del CSoC? 19

¿Cuáles son los servicios para los miembros del CSoC? 20

¿Qué es el Sistema de Atención Coordinada (CSoC)? 20

¿Qué esperar de los servicios del Programa de Asistencia Integral (Wraparound)? 21

Cómo se toman las decisiones sobre sus servicios 22

¿Tengo que aceptar los servicios del CSoC? 23

Magellan le ayudará a encontrar un proveedor cerca de usted. 23

¿Cómo pido, cambio o cancelo citas? 24

¿Qué sucede si soy sordo o tengo problemas de audición? 24

¿Qué pasa si hablo un idioma diferente? 24

¿Qué sucede si tengo problemas de la vista? 25

¿Cómo cambio de proveedores? 25

¿Cómo puedo obtener información sobre pruebas clínicas e investigaciones sobre la atención que puedan ayudarme? 25
¿Cómo obtengo una segunda opinión? 25
¿Qué sucede si me mudo? 26
¿Qué sucede si aún no estoy seguro de cómo obtener los servicios? 26
¿Qué sucede si no estoy satisfecho con el trato que recibí de Magellan o de un proveedor o con alguna decisión que haya tomado Magellan sobre los servicios? 26
Cómo se toman las decisiones sobre sus servicios 26
Cómo se les paga a los proveedores 27
Cancelación de la inscripción en el programa del CSoC 28
¿Qué implica dejar el programa del CSoC? 28
¿Cuándo abandona el programa un miembro? 28
¿Qué podría hacer que un miembro abandone el programa? 28
¿Cómo puede conservar los servicios del CSoC? 29
Apelaciones y Quejas 30
¿Qué es una queja? 30
¿Qué es una apelación? 30
¿Cómo presento una queja o apelación? 30
¿Cuánto tiempo se demora? 30
¿Puedo obtener una apelación más rápida? 30
Mantener sus servicios durante una apelación 31
¿Puedo conservar mis servicios durante una apelación? 31
¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión de la apelación? 31
¿Qué puede hacer si considera que Magellan cometió un error en su apelación de elegibilidad? 31
¿Cómo debe solicitar la Audiencia estatal imparcial? 31
¿Cuánto tiempo tardará mi Audiencia imparcial estatal? 31
¿Cómo continúa con los servicios durante una Audiencia estatal imparcial? 31
Políticas de privacidad 33
¿Mi historia clínica de salud mental es confidencial? 33
¿Cuándo se puede divulgar su información? 33
Derechos y responsabilidades del miembro 34
Declaración de los derechos del miembro 34
Su derecho a la información 35
Sus responsabilidades como miembro 36

¿Qué es el consentimiento para recibir tratamiento? 36
¿Qué es una directiva anticipada? 37
Quejas sobre el rechazo de Directivas anticipadas 37
¿Qué son el fraude, el desperdicio y el abuso? 38
Qué hacer ante el fraude, el desperdicio y el abuso 38
Información adicional sobre los servicios ofrecidos de salud conductual 40
¿Qué tipos de servicios de salud conductual puede obtener? 40
Información sobre los servicios de crisis de salud conductual y por consumo de sustancias que cubre Medicaid: 41
Servicios para pacientes hospitalizados 42
Servicios tradicionales para pacientes ambulatorios 42
Servicios basados en la comunidad y en el hogar 46
Servicios residenciales de salud conductual (Residential Behavioral Health Services, PRFT) 47
Servicios basados en evidencia 48
Servicios médicos 49
Medicamentos con receta 50
Criterios de necesidad médica 50
Lineamientos de práctica clínica 51
Información sobre Magellan of Louisiana 51
Normas de Medicaid 51
Otros recursos 52
Aprenda más sobre el Programa de Asistencia Integral (Wraparound) 52
Grupos de apoyo de salud conductual 52
Grupos de apoyo educativo 52
Agencias estatales 55
Sistema de Atención Coordinada: Agencias del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) . 56
Diccionario 59
Aviso de no discriminación 62
Hay ayuda lingüística gratuita disponible: 63

Bienvenido a Magellan of Louisiana

El Sistema de Atención Coordinada (CSoC) es un programa que ayuda a los niños y jóvenes con problemas graves de salud conductual o consumo de sustancias. Se asegura de que los niños, jóvenes y sus familias tomen las mejores decisiones sobre los servicios y el apoyo que necesitan. El objetivo es ayudar a los jóvenes a permanecer en su hogar, tener un buen rendimiento escolar y recibir el apoyo que necesitan.

El apoyo es fundamental al tratar con problemas de salud conductual, incluidas emociones, acciones y cómo afronta una persona. Los ejemplos de problemas de salud conductual son:

- Tristeza y preocupación que dura mucho tiempo.
- Problemas para permanecer centrado o quieto.
- Distraerse fácilmente.
- Enojarse rápidamente y
- Abuso de alcohol o de drogas.

Estos problemas pueden afectar el bienestar de una persona en su hogar, escuela y trabajo. También pueden afectar cómo se relaciona con otros una persona.

Magellan trabaja con el Departamento de Salud de Louisiana y Agencias de Asistencia Integral (Wraparound, WAA). El proceso de asistencia integral (Wraparound) reúne a los miembros del CSoC, sus familias y otras personas en un equipo para apoyar al miembro. Los otros miembros del equipo que pueden ser incluidos son maestros, amigos de la familia y otras personas que conozcan al miembro.

Este grupo de personas se llama Equipo del Niño y la Familia. Este equipo se reunirá para hablar sobre los servicios que necesita el miembro y luego crear un Plan de atención que los enumere. Si usted no tiene un Plan de atención, no puede recibir servicios del CSoC.

Magellan y la Agencia del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) lo ayudarán a conocer las opciones de tratamiento y le mostrarán cómo obtener ayuda para usted y su familia. Su plan de Healthy Louisiana cubrirá sus necesidades de salud física. Estas necesidades pueden incluir un brazo quebrado, gripe u otros tipos de motivos que lo hagan sentirse enfermo.

Magellan brinda una gran atención a todas las personas a las que ayudamos. Creemos que todas las personas pueden tener una buena vida y pueden recuperarse de los contratiempos.

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. Recibirá un manual de Magellan o de la Agencia del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) dentro de los 10 días hábiles posteriores a convertirse en miembro o comenzar a recibir servicios.

Magellan le ayudará.

Nuestro objetivo es facilitar el tratamiento de salud mental y por 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.
- Conectarse con la atención que necesita.

Si tiene problemas, Magellan puede ayudarle a:

- Resolver los problemas.
- Presentar una queja.

¿Cómo puedo recibir ayuda a través de Magellan?

Lea este manual. Si lo necesita en español, vietnamita u otro idioma, podemos conseguirlo para usted. Usted no tendrá que pagar por el manual.

Llámenos en cualquier momento sin costo al 1-800-424-4489. Puede llamar durante el día o la noche durante cualquier día de la semana. Si usted es sordo o tiene dificultades para escuchar, llame al 711 o use el Servicio de retransmisión de Louisiana. El equipo de Servicios al Miembro de Magellan puede ayudarlo a obtener información sobre los servicios del CSoC. Ellos pueden ayudarlo a:

- Obtener una copia impresa del manual.
- Obtener un intérprete o traductor.
- Conseguir de forma gratuita un intérprete del lenguaje de señas para sus visitas a proveedores.
- Obtener herramientas útiles como texto asistido por ordenador, materiales escritos y dispositivos para escuchar.
- Obtener este manual y otros materiales en letra grande.

Puede solicitar servicios:

- Solicitándole al Facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) que programe una reunión del Equipo del Niño y la Familia.
- Visitando nuestro sitio web, https://www.magellanoflouisiana.com/about/talk-to-us/.
- Escribiéndonos a: Magellan of Louisiana, Attention: Clinical Director, P.O. Box 83680, Baton Rouge, Louisiana, 70884.
- Enviándonos un correo electrónico a: lacsocinfo@magellanhealth.com.
- Llamando a la línea gratuita de Servicios al Miembro de Magellan al 1-800-424-4489.
- Magellan acepta solicitudes por teléfono y por escrito.

Acceso a proveedores

Puede obtener servicios cuando los necesite.

Si no hay un proveedor en nuestra red que pueda ayudarlo:

- Nosotros lo ayudaremos a buscar a un proveedor.
- Usted no tendrá que pagar por los servicios cubiertos por Magellan.

Esto incluye los servicios que recibe de proveedores fuera de la red, cuando Magellan lo apruebe.

Magellan puede ayudarlo a encontrar proveedores que hablen su idioma.

También podemos proporcionar materiales escritos en su idioma.

Lea este manual. Si lo necesita en español, vietnamita, o en cualquier otro idioma, Magellan puede ayudarlo. También puede solicitar este manual en español, vietnamita u otros formatos de forma gratuita.

- Llame a Magellan al 1-800-424-4489, las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Ingrese a nuestro sitio web, www.MagellanofLouisiana.com.
- Envíe un correo electrónico a 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.

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.

Su acceso a la atención de salud conductual

Su proveedor debe:

- Decirle cómo obtener ayuda las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Decirle qué hacer si necesita ayuda después del horario normal de atención.
- Asegurarse de que pueda recibir atención cuando no estén disponibles. Esto significa tener un servicio de respuesta con números de teléfono de emergencia.
- Devolver sus llamadas telefónicas de forma oportuna y ayudarlo en caso de emergencia.
- Verlo en un plazo de una hora desde la derivación en caso de emergencia. Una emergencia es una situación grave que podría poner en riesgo su salud o seguridad.
- Darle una cita en no más de 48 horas si tiene una inquietud urgente de salud mental o por consumo de sustancias. Una inquietud urgente de salud mental ocurre cuando su salud o seguridad pueden correr peligro si no recibe ayuda dentro de las 48 horas.
- Darle una cita en no más de 14 días después de la derivación para servicios habituales de salud mental o por consumo de sustancias.
- Darle una cita dentro de los siete días posteriores al alta de una hospitalización o de un tratamiento como paciente internado.
- Comunicarse con usted si no asiste a los servicios que Magellan le recomienda o no les da seguimiento.

Puede llamar de inmediato a Magellan al 1-800-424-4489 si su proveedor no puede verlo.

Información de contacto útil

La ayuda está disponible a toda hora

Magellan of Louisiana

Crisis de salud conductual y Servicios al Miembro: Llame al 1-800-424-4489. Puede recibir ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame para recibir ayuda en cualquier día y en cualquier momento.

Llame al 1-800-424-4489 si usted:

- Necesita ayuda para buscar servicios.
- Tiene preguntas sobre su atención.
- Necesita ayuda después del horario de atención.

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

Puede enviarle un correo electrónico a Magellan a: LACSoCInfo@MagellanHealth.com.

Puede enviarle un fax a Magellan al 1-888-656-5704.

Si tiene una emergencia, llame al 911.

Si tiene inquietudes relacionadas con la atención primaria, comuníquese con su plan de Healthy Louisiana:

Aetna Better Health 1-855-242-0802

AmeriHealth Caritas 1-888-756-0004

Healthy Blue 1-844-521-6941

Humana Healthy Horizons in Louisiana 1-800-448-3810

Louisiana Health Care Connections 1-866-595-8133

Transporte

Si necesita transporte para una cita que no sea de emergencia, llame a su plan de Healthy Louisiana:

Aetna Better Health 1-877-917-4150

AmeriHealth Caritas 1-888-913-0364

Healthy Blue 1-866-430-1101

Humana Healthy Horizons in Louisiana 1-844-613-1638

Louisiana Health Care Connections 1-855-369-3723

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. **Usted no necesita obtener la aprobación de Magellan para recibir atención en caso de emergencia.**

Si tiene preguntas sobre la inscripción a un plan de salud o si no recibió información sobre su inscripción a Healthy Louisiana, llame al 1-855-229-6848.

También puede encontrar más información en el sitio web de Magellan, www.MagellanofLouisiana.com.

SERVICIOS DE TRANSPORTE

Usted puede recibir apoyo con transporte hasta sus citas. Los servicios de transporte son prestados por su plan de Healthy Louisiana. Magellan no administra estos servicios.

Este servicio se llama transporte médico para casos que no sean de emergencia (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT).

Para programar un viaje, llame a su plan de Healthy Louisiana:

Aetna Better Health 1-877-917-4150

AmeriHealth Caritas 1-888-913-0364

Humana Healthy Horizons in Louisiana 1-844-613-1638

Louisiana Health Care Connections 1-855-369-3723

Si no sabe qué plan de salud tiene o si necesita ayuda para buscar el número de teléfono, llame al 1-855-229-6848, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. También puede llamar a Magellan al 1-800-424-4489, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

SERVICIOS DE FARMACIA

Los servicios de farmacia se proporcionan a través de su plan Healthy Louisiana. Magellan no administra estos servicios.

Medicaid cubre muchos medicamentos que pueda necesitar. Algunos medicamentos pueden necesitar aprobación antes de que los obtenga.

Comuníquese con su plan Healthy Louisiana para obtener ayuda con:

- Medicamentos recetados
- Preguntas sobre farmacia
- Aprobaciones de medicamentos

Si no está seguro de qué plan Healthy Louisiana tiene, llame al 1-855-229-6848, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. También puede llamar a Magellan al 1-800-424-4489, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿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 recibir ayuda. Esto incluye transporte de emergencia O

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

Durante emergencias, nunca necesita obtener la aprobación de Magellan.
(Código de Reglamentos Federales 42, 438.114)

- Comuníquese con la **NurseLine** (Línea de enfermería) de su plan de Healthy Louisiana. La **NurseLine** se encuentra disponible durante las 24 horas del día, los siete días de la semana.

  Aetna Better Health..... 1-855-242-0802

  AmeriHealth Caritas 1-888-632-0009

  Humana Healthy Horizons in Louisiana..... 1-800-448-3810

  Louisiana Healthcare Connections 1-866-595-8133

¿Qué debo hacer si tengo una crisis?

Una crisis significa que necesita ayuda de inmediato.

Llamar al 911

Llame al 911 si se encuentra en peligro.

Llamar o enviar un mensaje de texto al 988

Llame o envíe un mensaje de texto al 988 para comunicarse con la línea de ayuda para casos de crisis y suicidio.

Llamar a la línea para casos de crisis de Louisiana

Llame al 1-855-242-2735.

Llamar a Magellan

Llame al 1-800-424-4489, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Qué servicios puedo recibir en casos de crisis?

Respuesta móvil ante crisis

- Un equipo llega hasta su ubicación.
- Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Lo ayuda a mantenerse seguro en casa.

Centros de tratamiento de crisis para salud conductual

- Centros que no necesitan cita previa.
- Abiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Ayuda a corto plazo en un lugar seguro.

Estabilización en crisis

Ayuda a corto plazo en un entorno seguro.

Apoyo de seguimiento por crisis

- Ayuda después de una crisis.
- Lo conecta con la atención continua.

¿Qué sucede después de una crisis?

Recibirá ayuda para:

- Conectarse con los servicios en curso.
- Permanecer seguro y estable.
- Trabajar con su Equipo del Niño y la Familia para revisar sus necesidades.

¿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 brinde atención durante emergencias. Esto se llama "atención fuera del área".

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

- Diríjase al hospital más cercano. Puede usar cualquier hospital para recibir atención en caso de emergencia, incluso en una ciudad o estado diferente.
- Durante emergencias, nunca necesita obtener la aprobación de Magellan.

¿Qué hago después de que termine la emergencia?

Antes de ir a casa, el hospital o el proveedor de emergencias lo ayudará a programar una cita de seguimiento. Magellan y el equipo del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) también pueden ayudarle a conseguir una cita. Algunos servicios pueden requerir aprobación.

LA AYUDA ESTÁ DISPONIBLE A TODA HORA

Puede recibir ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Llame al 1-800-424-4489 si usted:

- Necesita ayuda para buscar servicios.
- Tiene preguntas sobre su atención.
- Necesita ayuda después del horario de atención.

Si tiene una emergencia, llame al 911.

Cómo obtener los servicios

¿Quién puede recibir los servicios del CSoC?

Los niños y jóvenes de cinco a veinte años que tengan problemas con sus sentimientos o con el consumo de sustancias podrían recibir servicios del CSoC. Se evaluará si pueden recibir la ayuda que necesitan.

El niño o joven debe vivir en un hogar o en la comunidad. Si no lo hace, tendrá 90 días para mudarse a un hogar. Si no lo hace, dejará de recibir ayuda del programa CSoC. Puede volver a ser derivado al CSoC cuando esté por ir a su hogar o su comunidad.

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

Cualquier persona puede derivar a un niño o joven al CSoC.

- Se puede evaluar a un niño o joven de 5 – 20 años para determinar si puede beneficiarse del CSoC.
- Un niño o joven de 5 a 20 años debe dar su consentimiento para participar en el CSoC.
- Llámenos al 1-800-424-4489 para hacer una derivación.
- También puede comunicarse con el plan de Healthy Louisiana del niño o joven. El padre o cuidador debe estar al teléfono cuando se hace la remisión. Magellan trabaja con Healthy Louisiana Plans. Esto hace que la verificación de elegibilidad para el CSoC sea un proceso fluido. Puede comunicarse con el equipo CSoC de Magellan al 1-800-424-4489.

Si no está seguro en qué plan de Healthy Louisiana está inscrito, llame al 1-855-229-6848. Ellos pueden ayudar. Esta llamada es gratuita.

Revise este manual. Si lo necesita en español, vietnamita o cualquier otro idioma, podemos conseguirlo para usted. No se cobrará por el manual.

Llámenos gratis al 1-800-424-4489 para recibir ayuda. Llame a este número gratuito de Servicios al Miembro en cualquier momento 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. El personal de Servicios al Miembro de Magellan lo ayudará a conocer los servicios que podría recibir. Pueden realizar lo siguiente:

- Obtener un manual impreso o ayudarlo a conseguir un intérprete o traductor para que le ayude en otro idioma.
- Hacer que un intérprete del lenguaje de señas vaya a la cita programada con su proveedor sin costo alguno.
- Obtener dispositivos de asistencia especiales como texto asistido por ordenador, materiales escritos y dispositivos para escuchar.
- Obtener este manual y otros materiales en letra grande.

No se cobra por estos servicios. Son gratuitos.

Puede solicitar los servicios:

- Solicitándole al Facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) que programe una reunión del Equipo del Niño y la Familia.
- Visitando nuestro sitio web, https://www.magellanoflouisiana.com/about/talk-to-us/.

- Escribiéndonos a: Magellan of Louisiana, Attention: Clinical Director, P.O. Box 83680, Baton Rouge, Louisiana, 70884.
- Enviándole un correo electrónico a Magellan a: lacsocinfo@magellanhealth.com.
- Llamar a Magellan para recibir ayuda. El número de teléfono de la línea gratuita es 1-800-424-4489. No se le cobrará por hacer el llamado.

¿Cuáles son los servicios para los miembros del CSoC?

Es posible que el niño o joven pueda obtener estos servicios 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 39 a 42.

Servicios especializados para niños

Los jóvenes inscritos en el programa del Sistema de Atención Coordinada (CSoC) también pueden recibir estos servicios de apoyo:

- Facilitación del Programa de Asistencia Integral (Wraparound)
- Apoyo y capacitación para padres
- Apoyo y capacitación para jóvenes
- Vida independiente y desarrollo de destrezas
- Relevo a corto plazo

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

El Sistema de Atención Coordinada (CSoC) utiliza el modelo del Programa de Asistencia Integral (Wraparound). Este programa ayuda a los niños a desarrollar sus fortalezas. Los ayuda a quedarse en su hogar, en la escuela y en su comunidad. Crea un equipo de apoyo para el miembro. Este equipo se llama el Equipo del Niño y la Familia. El CSoC también le informa a la familia sobre otros programas que podrían ayudar al miembro y su familia.

El facilitador escuchará su historia para averiguar qué es importante para su familia. El facilitador también averiguará quién lo apoyará. Hablará con usted sobre los servicios y el apoyo que funcionaron previamente para usted y cómo cambiaría su vida si tuviese las cosas que necesita su familia.

También les explicará el Programa de Asistencia Integral (Wraparound) a otras personas que puedan estar en su equipo. Estas pueden ser personas que ayuden a su familia o presten servicios. Se les pedirá que se unan al Equipo del Programa de Asistencia Integral (Wraparound).

Puede esperar:

- Recibir una llamada del facilitador dentro de las 48 horas. El facilitador llamará para programar una fecha para reunirse con usted y su familia. La reunión será presencial y se llevará a cabo en un plazo de siete días calendario.
- Darle permiso al facilitador para que hable con los miembros del equipo.
- Que se completen una evaluación, un plan de crisis y un Plan de atención dentro del primer mes.
- Que se identifiquen las necesidades y fortalezas de su familia.
- Ser puesto en contacto con proveedores y otros programas de la comunidad que puedan ayudarlo.
- Reuniones presenciales mensuales con el Equipo del Niño y la Familia. Esto es para ver si su Plan de atención está logrando los resultados para los que trabaja el Equipo del Niño y la Familia. Se realizarán actualizaciones regulares al Plan de atención.
- Se completarán reevaluaciones presenciales cada seis meses antes de que finalice la exención actual.

Para obtener más información sobre el Programa de Asistencia Integral (Wraparound), puede visitar nuestro sitio web:
www.magellanoflouisiana.com/home/what-is-csoc/introduction-to-wraparound.

Puede llamarnos en cualquier momento, cualquier día, para obtener información sobre el CSoC. El número de nuestra línea gratuita 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.

Todas las áreas de Luisiana cuentan con servicios del CSoC. Llame a Magellan para obtener información sobre los servicios para niños en su área.

¿Qué esperar de los servicios del Programa de Asistencia Integral (Wraparound)?

La primera reunión del Equipo del Niño y la Familia (Child and Family Team Meeting, CFTM) se llevará a cabo en un plazo de 30 días después de la derivación al CSoC. En la reunión,

El equipo:

- Escuchará la historia de su familia y aprenderá qué considera difícil para usted en este momento.
- Aprenderá cuáles son los objetivos de su familia para el futuro.
- Averiguará qué le gusta hacer a cada miembro del equipo y qué habilidades especiales tienen que pueden ayudar al equipo.

Usted:

- Anotará lo que más le preocupa para que todos puedan ver su progreso en futuras reuniones.
- Pensará en nuevas ideas para ayudar a cubrir sus necesidades. Luego, las utilizará para resolver problemas.
- Hará un registro escrito de sus fortalezas, necesidades, cualquier problema de crisis y formas de ayudar.
- Permitirá que los miembros del equipo vean su registro.

En las reuniones mensuales del Equipo del Niño y la Familia, puede esperar:

- Actualizaciones sobre el trabajo del equipo y cómo va todo.
- Conversaciones sobre los problemas que hayan surgido desde la última reunión.
- Cambios que podrían ser necesarios en nuestros planes en función de lo que comparta y de los éxitos o problemas que hayan surgido.

Entre las reuniones del Equipo del Niño y la Familia, usted y el resto del equipo:

- Hablarán a menudo con su facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound).
- Esperarán que alguien responda rápidamente en tiempos de crisis.
- Esperarán que las reuniones del equipo de emergencia ocurran dentro de las 72 horas posteriores a cualquier crisis.
- Trabajarán en los aspectos descritos en el plan.

Cómo se toman las decisiones sobre sus servicios

Trabajamos con usted y con su Equipo del Niño y la Familia para decidir qué servicios necesita.

Sus servicios se basan en:

- Su Evaluación de Necesidades y Fortalezas del Niño y el Adolescente (Child and Adolescent Needs and Strengths, CANS).
- Su evaluación de salud conductual.
- Su Plan de atención.
- Los objetivos, necesidades y prioridades de su familia.

Su Equipo del Niño y la Familia es liderado por su facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound). El Equipo del Niño y la Familia redacta su Plan de atención. Este plan orienta sus servicios.

Magellan revisa este plan para asegurarse de que reciba la ayuda adecuada, trabaje para alcanzar sus objetivos y siga las normas de Medicaid.

¿Quién solicita los servicios?

- Para la mayoría de los servicios, su facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) le envía su Plan de atención a Magellan.
- En casos de atención hospitalaria o en crisis, su proveedor llama a Magellan.

¿Qué es una necesidad médica?

Necesidad médica se refiere a que el servicio es necesario para ayudar a mantenerlo saludable y seguro. El servicio debería cubrir sus necesidades y apoyar su Plan de atención. Su Plan de atención es redactado por su Equipo del Niño y la Familia. Este plan orienta los servicios y apoyos que usted recibe.

¿Tengo que aceptar los servicios del CSoC?

No. Usted puede aceptar o rechazar los servicios del CSoC. Esta es una ley estatal. Antes de que usted acepte los servicios de CSoC, su facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) se reunirá con usted y:

- Le explicará que puede aceptar los servicios del CSoC en lugar de ir a un hospital.
- Le explicará los servicios del CSoC.
- Le dará una lista de proveedores en su área.
- Le informará sobre los proveedores que eligió.
- Le informará qué servicios puede recibir.
- Le entregará una copia de este manual. Contiene datos vitales, como sus derechos y responsabilidades. En el manual también se le indica cómo encontrar proveedores y presentar una apelación y una queja.
- Le hará saber que le debe decir a alguien si cree que usted u otro miembro del CSoC está siendo lastimado, maltratado o utilizado de manera injusta.
- Le dirá que tiene derecho a estar seguro y a que no lo mantengan solo en una habitación ni le hagan daño.

Si planea aceptar los servicios del CSoC en lugar de ir a un hospital, deberá firmar un "Formulario del Plan provisional de atención y libertad de elección". Puede elegir entre los proveedores de la red de Magellan. Hay algunos servicios que solo puede recibir a través de la red del CSoC. Esto da su consentimiento para recibir servicios. Cuando usted firma el formulario, le da su permiso al Departamento de Salud de Louisiana para ver sus expedientes.

Magellan le ayudará a encontrar un proveedor cerca de usted.

El facilitador y el equipo del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) y Magellan pueden ayudarlo a elegir proveedores cerca de su hogar y darle información sobre ellos, por ejemplo:

- Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor.
- Si el proveedor es hombre o mujer.
- Tipos especiales de tratamiento que pueden ofrecer.
- 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.
- Dónde estudió su proveedor.

Puede llamar a Magellan al 1-800-424-4489 en cualquier momento. Le ayudaremos a encontrar un proveedor. Si solicita un proveedor en particular, haremos todo lo posible para que así sea. Es posible que esto no sea posible si:

- El proveedor no ofrece el tipo de ayuda que usted necesita.
- El proveedor no recibe nuevos miembros.
- El proveedor considera que no puede ayudarlo con sus necesidades.
- El proveedor no cubre todas sus necesidades.

Puede encontrar un proveedor en el sitio web de Magellan of Louisiana. Ingrese a https://www.magellanoflouisiana.com/for-members/find-a-provider/ y luego siga estos pasos:

- Haga clic en la pestaña "Location" (ubicación).
- Utilice el menú desplegable en "Choose a Provider List" (Elija una lista de proveedores) para elegir el tipo de servicio.
- En esa pantalla, ingrese su "Zip Code" (Código postal) y luego la "Distance from your Zip Code" (distancia hasta su código postal).
- Desplácese hasta el final del formulario y haga clic en el botón "Search" (buscar).

También puede llamar a Magellan al 1-800-424-4489 en cualquier momento para solicitar un directorio impreso.

¿Cómo pido, cambio o cancelo citas?

Después de decidir a qué proveedor quiere ver, su facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) lo ayudará a programar una cita. También puede comunicarse con el proveedor y programar una cita. Usted querrá informarle el nombre de su proveedor al facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) para que pueda agregarlo a su Plan de atención e incluirlo en su equipo de Asistencia Integral (Wraparound).

Si necesita cambiar o cancelar una cita con un proveedor, puede comunicarse con el proveedor. Es importante que le informe a 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 de Asistencia Integral (Wraparound) lo puede asistir.

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

Si es sordo o tiene problemas de audición, su proveedor puede obtener un intérprete de lenguaje de señas asista a su visita programada. Es posible que su proveedor tenga ayudas que pueden ayudarle. Estas incluyen texto asistido por computadora, materiales escritos y dispositivos de escucha. No tendrán costo.

Si necesita un intérprete, llame a Servicios al Miembro de Magellan. Lo contactaremos con un intérprete. Comuníquese con nosotros al 1-800-424-4489 (TTY 711). Trabajaremos con su proveedor para ayudar a encontrar un intérprete de lenguaje de señas. Este es un servicio gratuito.

¿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 mientras usted está en línea. Este servicio no tiene ningún costo. La información está disponible en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos.

Tiene derecho a recibir atención en un idioma que comprenda. No debe proporcionar su propio intérprete. Podemos proporcionarle su manual y toda la documentación en el idioma que desee. También podemos ayudarle a conseguir un proveedor que hable un idioma que no sea inglés. Llame a Servicios al Miembro al 1-800-424-4489 si necesita ayuda con materiales o servicios de idiomas. Este servicio no tiene ningún costo.

¿Qué sucede si tengo problemas de la vista?

Si usted o un familiar tiene dificultades para leer este manual u otros documentos de Magellan, solicite a Magellan que le proporcione estos documentos en letra grande. Cuando solicite estos artículos, Magellan necesitará un poco de tiempo para obtenerlos para usted.

¿Cómo puedo encontrar ayuda cuando los proveedores no ofrecen los servicios que necesito? Si necesita servicios 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 reciba los servicios que necesite.
- Nos aseguraremos de que el proveedor cumpla con los mismos estándares que los proveedores de nuestra red.
- Usted nunca hará pagos adicionales por estos servicios aprobados.
- Le permitiremos elegir un proveedor si hay dos o más que ofrecen el servicio.

¿Cómo cambio de proveedores?

Si usted no está conforme con su proveedor, puede hablar con su facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) o llamar a Servicios al Miembro de Magellan al 1-800-424-4489 para hablar sobre qué hacer. Puede ver a otro proveedor que tenga contrato con Magellan en cualquier momento. Usted debe firmar un formulario de "libertad de elección". Esto le informa a Magellan que usted eligió al nuevo proveedor por su propia voluntad. Asegúrese de llamar a su anterior proveedor para cancelar cualquier cita.

Después de elegir un nuevo proveedor, se cambiará su plan de atención. Tendrá la información del nuevo proveedor. Puede comenzar a ver al nuevo proveedor a la brevedad si no hay inquietudes de seguridad.

Si da su consentimiento por escrito, el proveedor que vio antes puede hablar con su nuevo proveedor. Compartirán información sobre su atención de salud conductual. Magellan lo ayudará durante este proceso.

Puede ver a un proveedor que esté más lejos de usted. Si lo hace, es posible que tenga que pagar para ir y volver de su consultorio.

Hay algunos servicios que solo puede recibir a través de la red del CSoC.

¿Cómo puedo obtener información sobre pruebas clínicas e investigaciones sobre la atención que puedan ayudarme?

Magellan puede darle detalles sobre las pruebas médicas y los estudios que puedan ayudarle. Si necesita esto, 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 uno que tenga contrato con Magellan, trabajaremos con un proveedor que no lo tenga. Queremos ayudarlo a hablar con otro proveedor, para que se sienta seguro con su atención.
- Usted no pagará para hablar con otro proveedor.
- Si más de un proveedor puede ayudar, puede elegir entre dos, como mínimo.

¿Qué sucede si me mudo?

Si se muda, deberá informarle a su facilitador de Asistencia Integral (Wraparound), a los proveedores y a Magellan de inmediato. Es posible que deba cambiar a un nuevo proveedor si se muda fuera de su área de servicio. Queremos asegurarnos de que siga recibiendo sus servicios y medicamentos. Por favor:

- Llame a Magellan, a su facilitador de Asistencia Integral (Wraparound) o a su proveedor para ayudarle a encontrar un nuevo proveedor.
- Firme un formulario de divulgación de información para que su antiguo proveedor pueda enviarle 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 su familia y otras personas que se preocupan por usted se involucren. 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 del CSoC. Obtenga información adicional en www.MagellanofLouisiana.com.

¿Qué sucede si no estoy satisfecho con el trato que recibí de Magellan o de un proveedor o con alguna decisión que haya tomado Magellan sobre los servicios?

Estos asuntos se tratan de una o dos formas. Si no está satisfecho con la manera en que lo han tratado o siente que sus derechos no fueron respetados, puede presentar una queja. Si no está de acuerdo con un plan que Magellan haya tomado acerca de los servicios o el pago, puede apelar la decisión.

La siguiente página le dirá cómo presentar un reclamo o una apelación. Magellan puede ayudarlo a presentar una queja o apelación. Llame a Magellan al 1-800-424-4489 o llame al 711 para utilizar el Servicio de Retransmisión de Louisiana. Dígale al personal de Servicios al Miembro de Magellan que desea recibir ayuda para una queja o apelación.

Cómo se toman las decisiones sobre sus servicios

¿Cómo se toman las decisiones sobre mis servicios?

Magellan trabajará con usted y su Equipo del Niño y la Familia para decidir qué servicios necesita.

Sus servicios se basan en:

- Su Evaluación de Necesidades y Fortalezas del Niño y el Adolescente (Child and Adolescent Needs and Strengths, CANS).
- Su evaluación de salud conductual.
- Su Plan de atención.
- Los objetivos, necesidades y prioridades de su familia.

Su Equipo del Niño y la Familia es liderado por su facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) y redacta su Plan de atención. Este plan orienta sus servicios.

Esta sección informa cómo se toman las decisiones sobre su servicio y cómo cumplen con las normas federales.

Magellan revisa esta información para asegurarse de que los servicios:

- Cubran sus necesidades.
- Lo ayuden a lograr sus objetivos.
- Sigan las normas de Medicaid.

¿Quién solicita los servicios?

Para la mayoría de los servicios, su facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) le envía su Plan de atención a Magellan.

En casos de atención hospitalaria o en crisis, su proveedor llama a Magellan.

¿Qué es una necesidad médica?

Necesidad médica significa que el servicio:

- Es necesario para su salud o seguridad.
- Cubre las necesidades identificadas en sus evaluaciones.
- Apoya su Plan de atención.

Su Plan de atención, redactado por su Equipo del Niño y la Familia, es la guía principal para sus servicios.

Cómo se les paga a los proveedores

Magellan no recompensa a los proveedores por rechazar servicios.

Los proveedores reciben un pago por brindarle la atención que necesita.

Las decisiones sobre su atención se basan en:

- Sus necesidades.
- Sus evaluaciones.
- Su Plan de atención.

Cancelación de la inscripción en el programa del CSoC

¿Qué implica dejar el programa del CSoC?

El programa del Sistema de Atención Coordinada (CSoC) ayuda a los niños, jóvenes y a las familias. A veces, es posible que un miembro deba abandonar el programa. Esto se llama "cancelación de la inscripción".

Esta sección informa por qué un miembro podría dejar el programa y qué sucede después.

¿Cuándo abandona el programa un miembro?

Un miembro abandona el programa cuando se produce uno de los motivos indicados a continuación. A veces, el miembro abandona el programa de forma automática.

- **Se muda fuera del estado**: si el miembro se muda fuera de Louisiana, abandonará el programa de forma automática.
- **Fallecimiento**: si el miembro fallece. El alta se produce de forma automática.
- **Falta de elegibilidad clínica**: si la evaluación CANS demuestra que el miembro ya no califica para los servicios del CSoC, abandonará el programa en la fecha de la evaluación. Magellan le enviará una carta con esta fecha. Puede ver la sección **Apelaciones y audiencia imparcial estatal** para obtener más información.
- **Solicitud voluntaria:** un padre, madre o tutor legal puede elegir retirar a un miembro del programa firmando un formulario. El miembro abandonará el programa en la fecha indicada en la carta de Magellan.

¿Qué podría hacer que un miembro abandone el programa?

En algunas ocasiones, Magellan enviará una carta declarando que el miembro podría abandonar el programa en 14 días. Si las cosas cambian antes de ese momento, el miembro podría ser capaz de permanecer en el programa.

- **En cárcel o prisión**: si el miembro está en la cárcel o prisión durante 30 días seguidos, podría tener que abandonar el programa. Si el miembro regresa a un hogar o entorno comunitario antes de la fecha del alta, el cuidador debería comunicarse de inmediato con la Agencia del Programa de Asistencia Integral (Wraparound). En ese momento, el miembro podrá permanecer en el programa.
- **Falta de contacto**: si el miembro o el cuidador no tienen una reunión presencial con la Agencia del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) durante 60 días consecutivos, el miembro podría tener que abandonar el programa. Si el cuidador o el miembro se reúnen con la Agencia del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) antes de la fecha del alta, el miembro puede permanecer en el programa.
- **Falta de reevaluación**: el miembro debe realizar una reevaluación clínica cada 180 días. Si esto no ocurre, Magellan enviará una carta. Si la reevaluación se completa antes de la fecha de alta y demuestra que el miembro aún es elegible debido a sus necesidades de salud mental, puede permanecer en el programa. La reevaluación debe ser realizada por un profesional de la salud mental con licencia (Licensed Mental Health Professional, LMHP).

- **Situación de vida**: si el miembro vive en un lugar que no es un hogar o un entorno comunitario, como un hospital, un centro de tratamiento residencial, un hogar de ancianos o un hogar grupal durante más de 90 días seguidos, tendrá que abandonar el programa. Si el miembro regresa a un hogar o entorno comunitario antes de la fecha del alta, el cuidador debería comunicarse con la Agencia del Programa de Asistencia Integral (Wraparound). El miembro podrá permanecer en el programa si eso ocurre.
- **Edad**: el CSoC presta servicios para niños y jóvenes de 5 a 20 años de edad. Un miembro abandona el programa cuando cumple veintiún años. Magellan enviará una carta 14 días antes de que el miembro cumpla 21 años. La fecha de alta es el día antes del cumpleaños del miembro.

¿Cómo puede conservar los servicios del CSoC?

Para ayudar a permanecer en el programa:

- **Reúnase con su Agencia del Programa de Asistencia Integral (Wraparound)**: tenga reuniones presenciales habituales con su Agencia del Programa de Asistencia Integral (Wraparound). Intentarán comunicarse con usted tres veces en diferentes días antes de comunicarse con Magellan.
- **Reevaluación**: asegúrese de que la reevaluación clínica se realice cada 180 días. La Agencia del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) intentará programar la reevaluación al menos dos veces antes de notificar a Magellan. Las reevaluaciones se pueden realizar hasta 45 días antes de la fecha de vencimiento.

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame a su Agencia del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) o a Magellan al 1-800-424-4489. Estamos aquí para ayudarlo a mantener sus servicios siempre que sea posible.

Apelaciones y Quejas

¿Qué es una queja?

Una queja significa que usted no está satisfecho con:

- Magellan.
- Un proveedor.
- El trato que recibió.

Puede presentar una queja en cualquier momento.

¿Qué es una apelación?

Una apelación significa que usted no está de acuerdo con una decisión sobre sus servicios.

Puede presentar una apelación si nosotros:

- Denegamos un servicio.
- Reducimos un servicio.
- Detenemos un servicio.

¿Cómo presento una queja o apelación?

Usted puede:

- Hacerlo verbalmente llamando a Magellan al 1-800-424-4489, TTY: 1-800-846-5277.
- Por escrito por correo postal, fax, correo electrónico o en línea a Magellan en:
- Envíe la carta a:
    - Magellan of Louisiana
    - Attention: Grievance and Appeals
    - P. O. Box 83680
    - Baton Rouge, LA 70844-36805
- Envíe un fax a Magellan al 1-888-656-4102.
- Envíe un correo electrónico a: LACSoCAppeals@MagellanHealth.com
- Envíe una solicitud en línea a través del sitio web de Magellan: https://www.magellanoflouisiana.com/for-members/member-materials/grievances-appeals/
- Complete un formulario de apelación en el sitio web de Magellan: https://www.magellanoflouisiana.com/documents/2021/04/member-appeal-form.pdf/

Magellan le ayudará.

¿Cuánto tiempo se demora?

- Si desea que alguien presente una queja o apelación en su nombre, necesita autorizar a esa persona por escrito.
- Las quejas se demoran hasta 30 días calendario.
- Las apelaciones demoran hasta 30 días calendario.

¿Puedo obtener una apelación más rápida?

Sí. Puede solicitar una apelación más rápida si esperar podría poner en riesgo su salud o seguridad.

Mantener sus servicios durante una apelación

¿Puedo conservar mis servicios durante una apelación?

Esto se aplica solo a las apelaciones, no a las quejas: es posible que pueda seguir recibiendo servicios mientras Magellan revisa su apelación si:

- Usted solicita una apelación en un plazo de diez días calendario desde la carta de decisión.
- Su proveedor dice que usted sigue necesitando el servicio.
- El servicio ya había sido aprobado.

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

Puede solicitar una Audiencia imparcial estatal.

¿Qué puede hacer si considera que Magellan cometió un error en su apelación de elegibilidad?

Si usted considera que la decisión estuvo equivocada, puede solicitar una Audiencia imparcial estatal. Una Audiencia imparcial estatal permite que otro grupo revise la decisión. En la carta se le informará cómo solicitar una Audiencia estatal imparcial. Si desea que alguien presente una Audiencia estatal imparcial en su nombre, necesita dar su consentimiento por escrito.

¿Cómo debe solicitar la Audiencia estatal imparcial?

Puede solicitar una Audiencia estatal imparcial por teléfono, fax, correo o en línea:

- **Teléfono**: 225-342-5800
- **Fax**: 225-219-9823
- **Envíe por correo** la solicitud de Audiencia estatal imparcial a:
  Division of Administrative Law – Health and Hospitals Section
  P.O. Box 4189
  Baton Rouge, LA 70821-4189
- **En línea**: www.adminlaw.state.la.us/HH.htm

¿Cuánto tiempo tardará mi Audiencia imparcial estatal?

La mayoría de las decisiones se toman en un plazo de noventa (90) días después de su solicitud de una Audiencia imparcial estatal.

¿Cómo continúa con los servicios durante una Audiencia estatal imparcial?

Es posible que pueda seguir recibiendo servicios mientras se revisa su solicitud de Audiencia imparcial estatal si:

- Solicita por escrito conservar sus servicios dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha del aviso.
- Su médico dice que usted sigue necesitando los servicios.
- Usted solicita la audiencia antes de que se terminen sus servicios.

Si ocurren estas tres cosas, es posible que usted pueda seguir recibiendo sus servicios hasta que se tome una decisión.

Políticas de privacidad

Magellan desea proteger su privacidad. Hay normas que establecen quién puede ver la historia clínica de un miembro. Puede ser útil compartir esta sección del manual con su familia y amigos.

¿Mi historia clínica de salud mental es confidencial?

Sí. Magellan cumple con todas las normas estatales y federales para mantener la seguridad de sus registros. Mantenemos la confidencialidad de su historia clínica. Por lo general, no la divulgamos a menos que usted diga que está bien.

A veces, utilizamos su historia clínica para ayudar a pagar por su atención. También utilizamos su historia para brindarle tratamiento y hacer funcionar nuestro programa. Divulgar su historia clínica puede ser útil...

- Es posible que tenga que dar su autorización por escrito.
- Puede firmar un formulario de consentimiento para divulgar. 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 consentimiento para divulgar, comuníquese con Magellan al 1-800-424-4489 o llame al 711 para utilizar el Servicio de retransmisión de Louisiana. Puede comunicarse con Magellan en cualquier momento, de día o de noche. También puede comunicarse con Magellan durante cualquier día del año.

A veces, no es necesario que nos dé su autorización para que divulguemos su historia clínica. Esto podría incluir compartir su historia clínica con:

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

¿Cuándo se puede divulgar su información?

- Hay momentos en los que Magellan puede divulgar su información sin pedir su consentimiento. Esto sucede cuando usted viola la ley o dice que podría hacerlo. Magellan debe llamar a la policía.
- Si usted dice que va a lastimar a alguien, Magellan debe hacérselo saber a la persona para que pueda mantenerse a salvo. Magellan también debe llamar a la policía.
- Magellan también necesita decirle a la policía si creen que un niño o joven está siendo lastimado o no está siendo atendido adecuadamente.
- Magellan debe intentar mantenerlo seguro. Es posible que necesitemos hablar con personas que se preocupan por usted u otros proveedores de servicios. Solo les decimos lo que necesitan saber para mantenerlo a salvo.

Derechos y responsabilidades del miembro

Declaración de los derechos del miembro

Los miembros tienen derechos y responsabilidades. Sus derechos son importantes. Su facilitador de Asistencia Integral (Wraparound) le explicará sus derechos y responsabilidades antes de que acepte los servicios del CSoC. Los proveedores deben explicarle sus derechos durante su primera visita.

Como miembro, usted tiene derecho a:

- Recibir un trato amable y respetuoso y que se proteja 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 en su hogar o entorno comunitario.
- Mantenerse seguro y no sentirse reprimido en su comunidad o en su hogar.
- Recibir ayuda para organizar su atención.
- Obtener información en un idioma que comprenda y que sea traducida sin costo alguno para usted.
- Solicitar información en otros formatos.
- Obtener ayuda para tomar decisiones sobre su atención. Esto incluye el derecho a obtener una segunda opinión o rechazar la atención si no la desea.
- Presentar una queja o una reclamación sobre:
    - Magellan.
    - Un proveedor.
    - La atención que recibe.
- Apelar una decisión tomada por Magellan si no está de acuerdo con esta.
- Utilizar sus derechos sin tener que preocuparse por ser tratado de forma diferente por Magellan o sus proveedores.
- Recibir ayuda que cumpla con los estándares de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
- Ayudar a decidir qué tratamientos son correctos para usted, sin importar cuánto cuesten.
- Ser tratado con respeto y no recibir un trato perjudicial o injusto.
- Compartir sus opiniones sobre la Política de derechos y responsabilidades.
- Obtener una copia de su historia clínica. Se pueden aplicar normas federales de privacidad.
- Solicitar que se corrija o actualice su historia clínica si algo está mal.
- Obtener la información que las leyes dicen que debería obtener. El Título 42, Sección 438.10 del CFR es la ley. Describe cómo los miembros deben obtener información.

- Recibir los servicios de atención médica que la ley establece que usted debe recibir. El Título 42 del CFR, Secciones 438.206 a 438.210, contiene estas leyes. Estas leyes ayudan a asegurar:
    - Que usted pueda recibir los servicios que necesita.
    - Que reciba una buena atención.
    - Que los servicios sean aprobados cuando se necesiten.
- Negarse a recibir un servicio o tratamiento médico si va contra sus creencias religiosas, a menos que un tribunal dicte que usted debe recibir el servicio.
- Decir que no sería peligroso para usted o para otras personas.

Su derecho a la información

Puede obtener más información sobre sus derechos y responsabilidades en este sitio web: https://www.MagellanofLouisiana.com.

Si tiene preguntas o sugerencias acerca de esta información, llame a Magellan al 1-800-424-4489 o al 711 para utilizar el Servicio de retransmisión de Louisiana.

Cómo obtener esta información

Puede solicitar esta información en cualquier momento.

Puede obtenerla:

- Por teléfono: Llame al 1-800-424-4489 o al 711 para utilizar el Servicio de retransmisión de Louisiana.
- Por escrito:
    - Envíe la solicitud por correo a:
      Magellan of Louisiana
      P.O. Box 83680
      Baton Rouge, LA 70884
    - Envíe la solicitud por fax al 1-888-656-4102.
    - Envíe la solicitud por correo electrónico a: LACSoCInfo@MagellanHealth.com

Toda la información es gratuita.

Sus responsabilidades como miembro

Como miembro, usted tiene la responsabilidad de:

- Hacer lo posible para conocer y entender las normas y procedimientos de su proveedor.
- Tratar con respeto a las personas que le brindan atención.
- Llamar a su proveedor si tiene alguna pregunta.
- Notificar a sus proveedores de que necesitan cuidarlo.
- Seguir las instrucciones y lineamientos de sus proveedores.
- Hacer preguntas si no comprende algo e informar a sus proveedores si tiene problemas para cumplir su plan de tratamiento.
- Ayudar a establecer objetivos para el tratamiento que funcionen para usted.
- Conocer el nombre de su proveedor o administrador de caso.
- Llamar a su plan de Healthy Louisiana si pierde su tarjeta de identificación de miembro de Medicaid. Si no sabe cuál es su plan, llame a la línea de Healthy Louisiana al 1-855-229-6848 para recibir ayuda.
- Mantenerse en contacto con su facilitador de Asistencia Integral (Wraparound).
- Completar sus evaluaciones a tiempo.
- Asistir a sus citas y a las visitas de seguimiento.
- Informarles a sus proveedores y a su médico principal si cambian sus medicamentos.
- Informarles a sus proveedores antes de la cita si necesita cancelarla.
- Seguir el proceso de quejas y apelaciones de este manual si no está de acuerdo con un proveedor o Magellan.
- Hacer elecciones saludables y no acercarse a las cosas que no sean buenas para su salud.
- Denunciar el supuesto abuso y/o fraude. Llame a la línea anónima de la Unidad de Investigaciones Especiales de Magellan al 1-800-755-0850 o envíe un correo electrónico a SIU@MagellanHealth.com. No tiene que dar su nombre.

Puede aprovechar al máximo sus servicios del programa de Asistencia Integral (Wraparound):

- Desarrollando relaciones positivas con los miembros de su equipo y la comunidad (principios de participación).
- Aprender de las dificultades y recuperarse de los contratiempos. (principios de resiliencia).
- Enfocándose en lo que puede hacer mejor (práctica basada en las fortalezas).

¿Qué es el consentimiento para recibir tratamiento?

Significa que usted tiene el derecho de aceptar o rechazar los servicios. Esta es una ley estatal. También tiene el derecho a elegir sus proveedores y los servicios que recibe. Su facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) le proporcionará una lista de los proveedores de servicios que puede utilizar en su área. Trabajarán con usted para elegir los proveedores y servicios que necesita.

Una vez que elija un proveedor y un servicio, el proveedor podría necesitar que firme un formulario o dé su consentimiento para el tratamiento antes de comenzar a trabajar con usted. Este formulario firmado autoriza al proveedor a prestarle servicios. Cuando usted firma un formulario

de consentimiento para el tratamiento, le da su permiso al Departamento de Salud de Louisiana para ver su historia clínica.

Puede elegir recibir o no un servicio en cualquier momento. Por ejemplo, si su proveedor considera que un medicamento podría ayudarlo, le informará sobre los beneficios y riesgos. También le pedirá que firme un formulario de consentimiento para el tratamiento, o puede decirle que está de acuerdo si desea tomar el medicamento.

¿Qué es una directiva anticipada?

Tiene derecho a hacer una directiva anticipada. Una directiva anticipada es un formulario que usted completa para informarles 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 *Directiva anticipada médica* le informa a su médico sobre qué atención desea si usted no puede hablar por un problema médico.

Una *Directiva anticipada de salud mental* le indica al proveedor de salud conductual los deseos de una persona sobre su cuidado. La persona la completa cuando se siente bien. Explica qué desea que ocurra si usted no puede tomar decisiones sobre su atención.

Un *Poder notarial para atención de salud mental* es un formulario por escrito. Les permite a los adultos elegir a otro adulto para que tome decisiones sobre el tratamiento en su nombre si no pueden tomarlas por sí mismos.

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

- Todos los proveedores que le brindan atención. Eso incluye a su médico de atención primaria.
- Personas que designe en su Poder notarial para la atención de salud médica o mental.
- Familiares o amigos de confianza. Ellos pueden ayudar a sus proveedores a tomar decisiones por usted.

Llame a Servicios al Miembro de Magellan al 1-800-424-4489 si necesita ayuda para completar una Directiva anticipada.

Tiene derecho a redactar una Directiva anticipada. A veces, un proveedor podrá decidir no seguirla debido a sus creencias personales. No ocurre con frecuencia. En el caso de que sí ocurra, el proveedor deberá entregarle normas escritas que:

- Expliquen por qué el centro y sus proveedores no están de acuerdo.
- Indiquen la ley que les permite no seguirla.
- Expliquen qué afecciones médicas se ven afectadas.

Quejas sobre el rechazo de Directivas anticipadas

Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica. Esto incluye el derecho a redactar una Directiva anticipada.

Una Directiva anticipada informa a otros sobre la atención que desea si no puede hablar.

Magellan:

- Respetará sus decisiones.
- No lo tratará de forma diferente si tiene o no una Directiva anticipada.

Si considera que un proveedor no sigue las normas de las Directivas anticipadas, puede presentar una queja ante el Departamento de Salud de Louisiana y/o Magellan. Su proveedor no puede tratarlo mal por tener o no una Directiva anticipada. No pueden tratarlo mal si presenta una queja por negarse a las Directivas anticipadas.

Si tiene preguntas acerca de las Directivas 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: mailto:hhs.mail@la.gov

Toda la información es gratuita.

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

Los miembros deben usar los servicios de salud conductual de forma adecuada. Se llama “fraude” si un miembro o proveedor no es honesto. Esto puede ocurrir cuando un proveedor factura sesiones de consejería que nunca se llevaron a cabo.

El desperdicio ocurre cuando un miembro o proveedor utiliza tiempo sin que eso ayude al miembro. Un ejemplo de esto es cuando un proveedor presta el mismo servicio todas las semanas, después de que el Plan de atención demuestre que el objetivo se ha cumplido.

El abuso ocurre cuando alguien usa los servicios de manera incorrecta o recibe servicios que no necesita. Un ejemplo de abuso es cuando un proveedor programa más visitas de las que necesita el miembro. El proveedor hace esto para recibir más pagos.

Usted puede perder sus beneficios de Medicaid si utiliza su tarjeta de identificación de Medicaid de forma incorrecta. Esto incluye dar o vender su tarjeta a otra persona.

El fraude y el abuso son delitos graves. Las personas que lo hacen pueden meterse en grandes problemas con la ley.

Qué hacer ante el fraude, el desperdicio y el abuso

Si cree que alguien está haciendo algo indebido, como fraude, desperdicio 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 de informar al Departamento de Salud de Louisiana para que pueda investigar y tomar medidas rápidamente:

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

- Ingrese a http://ldh.la.gov/index.cfm/form/22 para quejas por fraude de proveedores.
- Ingrese a http://ldh.la.gov/index.cfm/form/23 para quejas por fraude de beneficiarios de Medicaid.

Por correo

- Envíe su formulario de reclamo por fraude de proveedores por correo postal a:
  Gainwell Technologies
  SURS Department
  8591 United Plaza Blvd., Baton Rouge, LA 70809
- Envíe su formulario de reclamo por fraude de beneficiarios 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 por fraude de proveedores al 225-216-6129.
- Envíe los reclamos por fraude de beneficiarios de Medicaid al 225-389-2610.

No tendrá que dar su nombre cuando denuncie fraude, desperdicio o abuso.

Información adicional sobre los servicios ofrecidos de salud conductual

Existen muchas formas de recibir ayuda para sus sentimientos, emociones y conducta. En Louisiana, puede obtener estos servicios en varios lugares. La siguiente lista explica los tipos de ayuda que Medicaid de Louisiana podría pagar. Por lo general, para que sean pagados, los proveedores deben demostrarle a Magellan que usted necesita estos servicios. Si necesita ayuda de inmediato, no se necesita esta aprobación.

A veces, es posible que necesite ayuda que no es fácil de encontrar o que no está en esta guía. Sin embargo, esta regla no aplica para servicios por casos de crisis (ver más adelante). Si tiene una crisis, llámenos. Le ayudaremos a conseguir la atención que necesita.

Magellan utiliza normas claras para tomar decisiones sobre su atención. Estas normas ayudan a decidir qué tipo de servicio necesita y durante cuánto tiempo puede recibirlo. Todos los proveedores de Magellan siguen las mismas reglas. Los proveedores y el personal de Magellan no reciben ninguna recompensa por denegar sus beneficios o servicios.

Cuando busque ayuda con la salud del comportamiento y el consumo de sustancias, dígale al facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) o a Magellan si tiene necesidades especiales. Trabajaremos para ayudarlo a obtener la atención adecuada para usted.

Nuestros servicios son gratuitos. Usted nunca tendrá que pagar por los servicios que coordinamos para usted. El Programa Medicaid paga por estos servicios. Su proveedor de Magellan no puede cobrarle por los servicios que aprobamos. Si Magellan y un proveedor de la red no están de acuerdo sobre si necesita ciertos servicios, su proveedor no puede cobrarle por esos servicios.

Un miembro, familiar, facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound), proveedor o representante del miembro pueden llamar al Departamento de Servicio al Cliente de Magellan las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para recibir ayuda para buscar un proveedor de la red.

¿Qué tipos de servicios de salud conductual puede obtener?

Puede recibir estos servicios cuando tiene Medicaid de Louisiana. Puede obtener los servicios a través de Magellan. Para obtener más información sobre los servicios, ingrese a https://www.lamedicaid.com/provweb1/providermanuals/manuals/BHS/BHS.pdf.

Sistemas de respuesta a crisis juveniles de LA

Los miembros y familias pueden recibir ayuda de servicios para pacientes ambulatorios durante una crisis. Esto significa fuera de un hospital. Una crisis es como una emergencia. Esto ayuda a que las personas reciban atención en el momento y en el lugar en que lo necesiten. Si ya está en tratamiento y tiene una crisis, debe comunicarse con su proveedor para obtener ayuda.

Si no sabe cómo obtener ayuda durante una crisis, llame a Magellan. Le ayudaremos a encontrar un proveedor para situaciones de crisis. Llame al 1-800-424-4489. Magellan también puede ayudar con la atención de seguimiento después de una crisis.

Si tiene pensamientos sobre autolesionarse o lesionar a otra persona, usted debería:

- Obtener ayuda de inmediato llamando al 911.

- Acudir al hospital más cercano para recibir atención de emergencia.
- Llame o envíe un mensaje de texto a una línea directa de crisis, como la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis 988, al 988. Para chatear en línea, visite https://chat.988lifeline.org/. El servicio de chat de Lifeline brinda apoyo gratuito y confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Llamar al Centro de Crisis de Louisiana al 1-855-242-2735. Este es un servicio gratuito. Puede hablar con alguien que puede conectarlo con la atención que elija en su área.

Información sobre los servicios de crisis de salud conductual y por consumo de sustancias que cubre Medicaid:

Intervención en situaciones de crisis

Puede obtener ayuda de inmediato si tiene un problema o una crisis de salud mental grave. Un 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:

- Una sala de emergencias de un hospital.
- Una clínica médica o de salud del comportamiento.
- Su casa, su lugar de trabajo o su institución académica.

Estabilización en crisis

Esto significa que los jóvenes y sus familias pueden obtener ayuda cuando haya un problema grave de salud conductual. Estos servicios pueden ayudar a prevenir la necesidad de enviar al joven a un hospital u otro centro. Hable con su facilitador del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) sobre cómo obtener este servicio.

Servicios de respuesta móvil para casos de crisis

Los servicios de respuesta móvil para casos de crisis están ahí para ayudarlo cuando tiene una crisis urgente de salud mental o consumo de sustancias. Puede llamar a los servicios de respuesta móvil para casos de crisis a cualquier hora del día o de la noche e incluso los fines de semana. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Comenzará a obtener el servicio dentro de una hora de su llamada de ayuda si vive en un área urbana o dentro de las dos horas posteriores a su llamada si vive en el campo. Estos servicios le ayudarán durante las primeras 72 horas de su crisis para que pueda sentirse mejor y permanecer en su hogar. Ellos lo ayudarán hasta que se sienta seguro y pueda volver a sus servicios regulares del CSoC. Esto podría incluir obtener un nivel más alto de ayuda si es necesario.

Apoyo breve en caso de crisis de la comunidad

Este servicio está aquí para ayudarlo a sentirse mejor y encontrar la ayuda y la atención que necesita durante una crisis. Necesitará que su Healthy Louisiana Plan, la Unidad de respuesta móvil para casos de crisis o un Centro Comunitario de Salud del Comportamiento llame a Magellan para coordinar la atención que necesita. Estos servicios ayudan durante una crisis y pueden durar hasta 15 días. Ofrecen apoyo y ayuda manteniéndolo en casa o en el área donde vive. Esto incluye calmar los problemas urgentes y encontrar la atención adecuada.

Atención posterior a la estabilización

Su significado

La atención posterior a la estabilización es la ayuda médica que su hijo puede necesitar después de una emergencia. Cuando su hijo esté estable, estos servicios lo mantienen seguro y pueden ayudarlo a estar mejor. Trabajamos con el hospital para coordinar su atención de seguimiento antes de que se vaya.

¿Quién paga por esta atención?

Magellan, su plan de salud, paga por esta atención si:

- Un médico o miembro del personal aprobado por Magellan lo autoriza.
- La atención se necesita de inmediato para mantener estable a su hijo y se brinda en un plazo de una hora después de solicitar la autorización de Magellan.
- Magellan no responde en el plazo de una hora, no es posible comunicarse con Magellan o si su médico y el médico aprobado por Magellan no están de acuerdo. En ese caso, su médico puede seguir tratándolo hasta que sea posible comunicarse con un médico aprobado por Magellan.

Usted no pagará más de lo que habría pagado si hubiese usado un proveedor de Magellan. Si es hospitalizado, se pueden aplicar costos normales como copagos. (Título 42, Artículo 438.114c del Código de Reglamentos Federales)

Durante emergencias, nunca necesita obtener la aprobación de Magellan.

Servicios para pacientes hospitalizados

El miembro debe encontrarse en un hospital cuando reciba estos servicios.

Servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados

Este tipo de atención se brinda en un hospital. El personal lo ayuda con la terapia para tratar sus síntomas. Los médicos trabajan con usted para determinar si los medicamentos podrían ayudarlo. Debe asistir a sus citas de seguimiento después de salir del hospital. Debe tener su primera cita de seguimiento dentro de los siete días de haber salido del hospital o incluso antes, si fuese necesario.

Tratamiento hospitalario intensivo de la abstinencia administrado médicamente

Esta atención hospitalaria es para personas que necesitan apoyo médico las 24 horas, con el fin de ayudarles a dejar de consumir drogas o alcohol de forma segura.

Administración de la utilización: Magellan tiene un programa que se asegura de que los miembros reciban la atención que necesitan. Comprueba si alguien debería permanecer en el hospital y sigue comprobando si aún necesita estar allí.

Servicios tradicionales para pacientes ambulatorios

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

- Psicólogos médicos,
- Psicólogos con licencia.
- Maestros trabajadores sociales con licencia (Licensed Master Social Workers, LMSW).

- Trabajadores sociales clínicos con licencia (Licensed Clinical Social Workers, LCSW).
- Consejeros profesionales con licencia provisionales (Provisionally Licensed Professional Counselors, PLPC).
- Consejeros profesionales con licencia (Licensed Professional Counselors, LPC).
- Terapeutas con licencia en familia y matrimonio provisionales (Provisionally Licensed Marriage and Family Therapists, PLMFT).
- 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 necesitan ayuda con su salud mental o apoyo durante cambios en su vida. Por lo general, usted y su consejero o trabajador social se reunirán una vez por semana. Esta "terapia de conversación" puede ayudarlo a sentirse mejor y ayudarlo en su recuperación.

Los servicios para pacientes ambulatorios pueden incluir:

- Psicoterapia individual para pacientes ambulatorios
- Psicoterapia familiar para pacientes ambulatorios
- Psicoterapia grupal para pacientes ambulatorios
- Evaluaciones de salud mental
- Evaluaciones psiquiátricas

Manejo de medicamentos

Un psiquiatra (un médico especializado en salud mental) o una enfermera practicante hablará con usted sobre sus síntomas. Ayudarán a decidir si el medicamento puede ayudarlo a sentirse mejor y pueden recetar el medicamento, en caso de ser necesario.

Pruebas psicológicas

Un psicólogo con licencia le hará preguntas o hará que complete actividades y tareas. Esto ayuda al psicólogo a comprender sus fortalezas, necesidades y cualquier dificultad que pueda estar enfrentando.

Estimulación magnética transcraneal

La estimulación magnética transcraneal (Transcranial Magnetic Stimulation, TMS) puede ayudar a los miembros de 18 a 20 años de edad que han estado muy, muy tristes y no han mejorado con otros tratamientos. Antes de que una persona pueda probar la TMS, un médico debe asegurarse de que la persona haya probado tratamientos como medicamentos y consejería, y que dichos tratamientos no ayudaron lo suficiente.

Esto significa que la persona tomó al menos cuatro tipos de medicamentos antidepresivos (de al menos dos clases distintas). Tomó cada uno durante 6 semanas, como mínimo, y su depresión no mejoró un cincuenta por ciento, como mínimo, o no pudo tomarlo porque dicho medicamento no se combina bien con sus otros medicamentos o porque puede provocar malos efectos secundarios. El médico debe utilizar una prueba verificada para ver qué tan grave es la depresión y si algo ha ayudado. Además, la persona no puede tener motivos médicos que hagan que la TMS sea insegura. Debe haber probado la terapia electroconvulsiva (TEC), haber recibido indicación de no probarla o haber decidido no recibirla.

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

Este servicio es para personas que tienen problemas con el consumo de sustancias. Usted y su terapeuta se reúnen regularmente, por lo general, una vez a la semana. Usted hablará y trabajará sobre sus problemas de consumo de sustancias. Esto puede ayudarlo a sentirse mejor y ayudarlo en su 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 consumo de sustancias en un entorno comunitario. Este programa es para personas que necesitan más ayuda que la atención ambulatoria regular. Puede asistir hasta por 19 horas cada semana. No se debe quedar a pasar la noche.

Su bienestar y recuperación

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

- Consumir los alimentos correctos.
- Hacer ejercicio de forma regular.
- Descansar bien durante 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

¿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:

- Los cambios positivos son posibles.
- La recuperación se basa en sus fortalezas y habilidades de afrontamiento.
- Las habilidades de afrontamiento 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 este manual para ver los derechos y responsabilidades del miembro.)

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.

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 de aprender a recuperarse. Esté consciente cuando tenga malos sentimientos sobre sí mismo o su situación. Entonces podrá determinar cómo evitar que esos sentimientos lo afecten.

La espiritualidad también ayuda a las personas a ser más resilientes. Debe tener esperanza en su vida, para sí mismo y para 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 dedicarse al voluntariado. 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.

Servicios basados en la comunidad y en el hogar

Estos servicios ayudan a las personas con necesidades de salud mental y consumo de sustancias al brindar atención y apoyo en el lugar donde viven. Estos servicios suelen prestarse en el hogar o en entornos comunitarios.

Apoyo y tratamiento psiquiátrico comunitario (Community Psychiatric Support and Treatment, CPST)

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

- Hacer planes y resolver problemas para ayudarlos a sentirse mejor y más seguros en su vida cotidiana.
- Hacer amigos, sentirse más a gusto con otras personas y mantenerse alejado de aquello que causa problemas.
- Planificar su tratamiento con familiares y otros ayudantes.

Rehabilitación psicosocial (Psychosocial Rehabilitation, PSR)

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.
- Cómo evitar lo que ocasione problemas.
- Realizar un plan, obtener apoyo para tomar clases que le interesen o buscar un trabajo.

Servicios de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT)

Los niños con Medicaid menores de 21 años de edad pueden recibir los beneficios de EPSDT. Esta cobertura los ayuda a acceder a todos los servicios de atención médica necesarios para mantenerlos saludables y prevenir problemas de salud. Los EPSDT ayudan a garantizar que los niños reciban la atención importante que necesitan:

- *Temprana:* buscar y encontrar problemas desde el principio.
- *Periódica:* controlar la salud de los niños con regularidad y a las edades adecuadas.
- *Evaluación:* realizar pruebas para evaluar la salud física, la salud mental, el desarrollo, la salud dental, la audición, la visión y otras áreas de los niños para detectar posibles problemas.

- *Diagnóstico:* realizar pruebas para comprobar más de cerca cuándo se identifica un riesgo.
- *Tratamiento:* controlar, corregir o reducir los problemas de salud hallados.
- Llame a su plan de Healthy Louisiana para programar visitas de EPSDT y transporte.

Servicios del Sistema de Atención Coordinada (CSoC)

Estos son servicios especiales de exención que ayudan a los jóvenes y sus familias en sus hogares y comunidades.

Facilitación del Programa de Asistencia Integral (Wraparound)

Puede reunirse personalmente con una persona del personal que le ayudará a usted y a su hijo a elegir los apoyos y servicios que su familia puede necesitar para alcanzar sus metas. Las reuniones siempre deben incluir al miembro y a su padre/madre o tutor legal. Otros familiares, proveedores y cualquier persona que esté involucrada con el miembro o la familia pueden unirse a las reuniones.

Apoyo y capacitación para jóvenes (Youth Support and Training, YST)

Los niños y adolescentes pueden obtener ayuda de otros jóvenes capacitados que ya pasaron por problemas similares.

Apoyo y capacitación para padres (Parent Support and Training, PST)

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

Servicios de desarrollo de habilidades para la vida independiente (Independent Living Skill-Building Services, ILSB)

Los jóvenes pueden aprender las habilidades que necesitan para estar bien a medida que se acercan a la adultez y se preparan para vivir de forma independiente.

Atención de relevo a corto plazo (Short-Term Respite, STR)

Los jóvenes pueden recibir atención en sus hogares o comunidades. Esto ayuda a aliviar el estrés de las familias con niños que tienen serios problemas de conducta.

Servicios residenciales de salud conductual (Residential Behavioral Health Services, PRFT)

Usted es elegible para participar en estos servicios de salud del comportamiento y consumo de sustancias cuando tiene 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 (Psychiatric Residential Treatment Facility, PRTF) para niños y adolescentes

Un lugar donde los jóvenes menores de veintiún años pueden quedarse para recibir un tratamiento de salud mental eficaz.

Hogar terapéutico grupal (Therapeutic Group Home, TGH) para niños y adolescentes

Los jóvenes pueden vivir en un lugar hogareño con un pequeño grupo de otros jóvenes. Aquí pueden aprender a sentirse mejor, hacer nuevos amigos y mejorar en casa, la escuela y el trabajo.

Tratamiento residencial por consumo de sustancias

Esto significa que puede recibir consejería y tratamiento para ayudarlo a dejar de consumir alcohol y drogas, incluido tratamiento donde usted viva.

Servicios basados en evidencia

Las prácticas basadas en evidencia son tratamientos probados para ayudar a la forma en que las personas piensan, sienten y actúan. Las agencias federales, como la Agencia para la Investigación y calidad de la Atención Médica y la Administración de Servicios para Consumo de Sustancias y Salud Mental realizan investigaciones que prueban el funcionamiento de los servicios basados en evidencia.

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

Los equipos de ACT se trasladan para brindar atención y apoyar a las personas que tengan problemas de salud mental graves durante mucho tiempo y otros problemas. Estos equipos ayudan a las personas que no pueden permanecer estables en las áreas de sus hogares. Los servicios son prestados por un grupo de profesionales capacitados en salud conductual justo donde la persona vive o pasa el tiempo.

Terapia multisistémica

La terapia multisistémica (Multi-Systemic Therapy, MST) es un tratamiento para jóvenes de 12 a 17 años de edad que tienen un problema de salud mental y tienen problemas con la ley o podrían tener problemas. Este programa les enseña a las familias cómo llevarse mejor y puede reducir las malas conductas.

Homebuilders

Homebuilders es un servicio para familias que tengan niños recién nacidos hasta los 18 años de edad. Homebuilders ayuda a las familias cuando los niños tienen que abandonar su hogar. También ayuda cuando los niños están volviendo a casa. Este servicio es para las familias que pueden estar involucradas en los sistemas de bienestar infantil o justicia juvenil. Puede durar de cuatro a seis semanas.

Terapia funcional familiar

La terapia funcional familiar (Functional Family Therapy, FFT) es un programa a corto plazo que ayuda a jóvenes de entre 10 y 18 años de edad y sus familias. Trata de solucionar problemas conductuales y ayuda a las familias a entender cómo pueden trabajar mejor juntas.

La terapia funcional familiar para el bienestar infantil (Functional Family Therapy Child Welfare, FFT-CW) es un programa para personas de 0 a 18 años de edad y sus familias. Les ayuda con los problemas de conducta. Este servicio es para los jóvenes y sus familias que pueden estar involucrados en el sistema de bienestar infantil.

Terapia conductual cognitiva centrada en el trauma (Trauma-Focused Cognitive Behavioral Therapy, TF-CBT): ayuda a los niños y adolescentes que han atravesado situaciones aterradoras o dolorosas. Enseña habilidades para ayudarlos a sentirse seguros. También ayuda al niño y al cuidador a hablar de forma segura sobre lo que ocurrió. La terapia ayuda a reducir el miedo, la tristeza y los problemas conductuales provocados por el trauma.

Terapia de desensibilización y reprocesamiento del movimiento ocular (Eye Movement Desensitization and Reprocessing, EMDR): la EMDR ayuda a los niños y adolescentes afectados por eventos traumáticos previos. El terapeuta los orienta para que piensen en el recuerdo mientras se centran en movimientos oculares suaves o golpecitos. A lo largo del tiempo, el recuerdo afecta menos y es más fácil de manejar.

Tratamiento del TEPT juvenil – este tratamiento ayuda a los niños y adolescentes que sufran estrés postraumático después de un evento aterrador o violento. Los terapeutas utilizan métodos centrados en el trauma, como TF-CBT o EMDR, para ayudar al niño a sentirse más seguro y en control. Enseña formas saludables para manejar pensamientos, sentimientos y reacciones.

SUS SERVICIOS Y LÍMITES

Sus servicios se basan en sus necesidades.

No todos los miembros reciben los mismos servicios.

Sus servicios dependen de:

- Sus evaluaciones.
- Su Plan de atención.
- Sus objetivos y necesidades.

Algunos servicios deben ser aprobados antes de que los reciba. Esto se llama Autorización previa.

¿Hay límites para los servicios?

Algunos servicios pueden tener límites basados en:

- Sus necesidades.
- Normas de Medicaid
- Lo que diga su Plan de atención.

Su Equipo del Niño y la Familia ayuda a decidir qué servicios son adecuados para usted.

Servicios médicos

Magellan no cubre servicios médicos que no estén relacionados con sus necesidades de salud del comportamiento. Solo cubrimos servicios de hospital para salud mental y consumo de sustancias. Si usted es elegible para Medicaid, puede obtener servicios de atención 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.
- Cuidado del oído.
- Atención quiropráctica.
- Radiografías.
- Servicios de transporte.
- Servicios de planificación familiar, como anticonceptivos, pruebas de embarazo y servicios de salud familiar.

Debe llamar a su plan de Healthy Louisiana si tiene algún problema con su salud física. La salud física incluye problemas como una infección o un brazo fracturado. Su Healthy Louisiana Plan lo ayudará a recibir atención para sus necesidades de salud física.

Comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de su plan de Healthy Louisiana. Los nombres y números de teléfono son:

Aetna Better Health 1-855-242-0802
AmeriHealth Caritas 1-888-756-0004
Humana Healthy Horizons in Louisiana 1-800-448-3810
Louisiana Healthcare Connections 1-866-595-8133

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

Medicamentos con receta

Su plan de Healthy Louisiana ayuda a pagar los medicamentos que pueda necesitar. Algunas veces, los medicamentos son parte del tratamiento. Si necesita medicamentos, su médico, psiquiatra, psicólogo médico o enfermera de práctica avanzada le hará una receta médica. Si tiene preguntas sobre su medicamento, pregunte a la persona que se lo recetó.

También puede llamar a su plan de medicamentos recetados para obtener ayuda. Cada plan de Healthy Louisiana cuenta con información sobre los medicamentos en su sitio web. Ellos podrán informarle dónde se encuentran las farmacias. Algunos medicamentos necesitan aprobación antes de que pueda obtenerlos, así que asegúrese de consultar con su médico o su plan de Healthy Louisiana.

Criterios de necesidad médica

Los Criterios de necesidad médica son lineamientos que ayudan a decidir si se necesita un servicio. Se asegurarán de que:

- El servicio sea necesario para su afección.
- El servicio siga las prácticas médicas aceptadas.
- El servicio ayude a mejorar su salud.
- Usted reciba el tipo y la cantidad correctas de atención.

Puede llamar a Magellan al 1-800-424-4489 para solicitar una copia impresa gratuita. Magellan está disponible para ayudarlo en cualquier momento del día y la noche.

También puede obtener una copia de los Criterios de necesidad médica del sitio web de Magellan of Louisiana:

https://www.magellanoflouisiana.com/for-members/member-materials/member-resources/medical-necessity-criteria/

Lineamientos de práctica clínica

Los Lineamientos de práctica clínica son recomendaciones que ayudan a los proveedores a elegir la mejor atención para cada miembro. Se basan en investigaciones y la experiencia de expertos para asegurar que la atención sea segura, eficaz y consistente.

Magellan comparte los Lineamientos de práctica clínica con:

- Miembros de Magellan y personas que podrían convertirse en miembros de Magellan cuando los soliciten.
- Todos los proveedores de Magellan.

Información sobre Magellan of Louisiana

Puede obtener más información sobre Magellan of Louisiana, como:

- Cómo está organizada Magellan of Louisiana.
- Cómo funciona Magellan of Louisiana y cómo brinda sus servicios.
- Dónde se encuentra la oficina principal.

Estos datos están disponibles en el sitio web de Magellan of Louisiana: https://www.magellanoflouisiana.com/

Normas de Medicaid

Algunas normas de Medicaid que usted podría necesitar conocer:

Título 42, Artículo 438.3(i) del Código de Reglamentos Federales: esta norma ayuda a asegurar que los planes de recompensas de los médicos sean:

- Claros.
- Fáciles de comprender.
- Centrados en brindar una mejor atención.
- No alienten a los proveedores a reducir servicios, solo para ahorrar dinero.

También protege a los miembros del CSoC de ideas para ahorrar dinero que podrían dar lugar a una peor atención.

Título 42, Artículo 438.10 (f)(3) del Código de Reglamentos Federales: esta norma ayuda a las personas que tienen Medicaid a obtener hechos claros y fáciles de comprender sobre sus elecciones de atención médica cuando buscan en línea. Pueden obtener los hechos justo cuando los necesitan.

Otros recursos

Aprenda más sobre el Programa de Asistencia Integral (Wraparound)

Manual para familias de la Iniciativa Nacional de Servicios del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) (National Wraparound Initiative, NWI)

Wraparound Process User's Guide: A Handbook for Families

Grupos de apoyo de salud conductual

Los grupos locales y nacionales ayudan a las personas con necesidades de salud mental y 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 (a partir de dieciocho años)
Teléfono: 225-588-8763
Dónde: East Baton Rouge Parish Library, 7711 Goodwood Blvd. Room 2A, Baton Rouge, LA 70806
Cuándo: primer y tercer martes del mes de 7:00 p. m. a 8:00 p. m.
Sitio web: DBSA - Open Arms.com

New Orleans
DBSA New Orleans (a partir de dieciocho años)
Dónde: se reúnen en la cafetería de Tulane Lakeside Hospital, 4700 S I-10 Service Road W, Metairie, LA 70001
Cuándo: primer y tercer martes del mes de 7:00 p. m. a 8:30 p. m.
Correo electrónico: contactdbsaneworleans@gmail.com
Sitio web: www.dbsaneworleans.org

Grupos de apoyo educativo

Families Helping Families (Familias que ayudan a familias)
Región 1 (área de New Orleans): Families Helping Families of Greater New Orleans
Presta servicios a Orleans, Plaquemines, St. Bernard
700 Hickory Avenue
Harahan, LA 70123
Teléfono: 504-888-9111 o 1-800-766-7736 (línea gratuita)
Fax: 504-353-2350
Correo electrónico: info@fhfofgno.org
Sitio web: https://fhfofgno.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 1-866-216-7474 (línea gratuita)
Fax: 225-216-7977
Correo electrónico: mailto:info@fhfgbr.org
Sitio web: https://www.fhfgbr.org

Región 3 (área central sur), Bayou Land Families Helping Families
Presta servicios a las parroquias de Assumption, Lafourche, St. Charles, St. James, St. John, St. Mary y Terrebonne
286 Hwy. 3185, Thibodaux, LA 70301
Teléfono: 985-447-4461 o 1-800-331-5570 (línea gratuita)
Fax: 985-447-7988
Correo electrónico: mailto:bayoulandfhf@gmail.com
Sitio web: https://www.blfhf.org

Región 4 (área de Acadiana), Families Helping Families of Acadiana, Inc.
Presta servicios a 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: mailto:info@fhfacadiana.org
Sitio web: https://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: mailto:info@fhfswla.org
Sitio web: https://www.fhfswla.org

Región 6 (área central de LA), Families Helping Families at the Crossroads of La., Inc.
Presta servicio a las parroquias 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: mailto:fhfxroads@gmail.com
Sitio web: https://fhfxroads.com

Región 7 (área noroeste), Families Helping Families de la Región 7
Presta servicios a las parroquias 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: 318-562-5391
Correo electrónico: mailto:info@fhfregion7.com
Sitio web: https://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: 318-361-0236
Correo electrónico: info@fhfnela.org
Sitio web: https://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: 985-875-9979
Correo electrónico: mailto:info@fhfnorthshore.org
Sitio web: https://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: mailto:info@fhfjefferson.org
Sitio web: https://www.fhfofgno.org

Louisiana Mental Health Association

Louisiana Mental Health Association ofrece servicios para personas de 18 años y más 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: 225-900-7126
Sitio web: https://www.louisianamha.org/

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 personas de todas las edades a obtener servicios para sus necesidades de comportamiento y salud mental. 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: mailto:info@namilouisiana.org
Sitio web: https://www.namilouisiana.org/

Agencias estatales

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

Oficina de Servicios para Adultos y Personas de la Tercera Edad (Office of Aging and Adult Services) del Departamento de Salud de Louisiana

Las personas pueden decirle a alguien si los adultos que no pueden cuidarse a sí mismos están siendo lastimados o no atendidos. Llame a la línea directa las 24 horas del día, los siete días de la semana: 1-866-758-5035.
P.O. Box 629, Baton Rouge, LA 70821
Teléfono: 225-342-9500, opción 5
Fax: 225-342-5568
Sitio web: https://ldh.la.gov/microsite/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 infantil revisan los informes de niños que se lastiman o no son atendidos. También ofrecen ayuda a los niños y a las familias.
627 N. Fourth St., Baton Rouge, LA 70802
Teléfono: 1-888-524-3578
Línea directa: 1-855-4LA-KIDS (1-855-452-5437)
TTY: 711
Correo electrónico: mailto:LAHelpU.dcfs@la.gov
Sitio web: https://www.dcfs.louisiana.gov

Louisiana Department of Health

Oficina de Salud del Comportamiento (Office of Behavioral Health)

628 N 4th St., Baton Rouge, LA 70802
Teléfono: 225-342-2540
Sitio web: https://ldh.la.gov/office-of-behavioral-health

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: mailto:hss.mail@la.gov
Sitio web: https://ldh.la.gov/microsite/32

Louisiana 2-1-1

Esta es una línea telefónica que le brinda información y le ayuda a encontrar recursos para sus necesidades diarias y durante tiempos difíciles. Puede **llamar al 211** para obtener ayuda. Esta línea se encuentra disponible durante las 24 horas del día, los siete días de la semana.
Sitio web: https://www.louisiana211.org

Programa Medicaid de Louisiana

El Sistema Medicaid de Louisiana es parte del Departamento de Salud. Administra empresas de salud que brindan atención médica a las personas a las que se les permite obtener Medicaid y otros programas de ayuda médica.
Teléfono: 1-888-342-6207
Correo electrónico: MyMedicaid@la.gov
Sitio web: https://www.ldh.la.gov/medicaid

Healthy Louisiana Plans (Planes de la Atención de la Salud de Medicaid de Louisiana)

Estos planes ayudan a las personas que desean inscribirse en un plan de salud de Medicaid. Si no sabe cuál es su plan de Healthy Louisiana o necesita preguntar sobre su plan, puede comunicarse con el plan.
Teléfono: 1-888-342-6207
Las personas con impedimentos auditivos (TTY) deben llamar al 1-855-526-3346.
Formulario de contacto en línea: Comuníquese con el Servicio al Cliente de Healthy Louisiana
Sitio web: https://sspweb.lameds.ldh.la.gov/selfservice/

Programa de Administración de Beneficios de Farmacia de Medicaid de Louisiana

El Programa de Administración de Beneficios de Farmacia de Medicaid de Louisiana maneja las aprobaciones previas y supervisa las políticas de beneficios de farmacia para los miembros de Medicaid.
Teléfono: 1-800-437-9101
Correo electrónico: PharmacyMedicaid@la.gov
Sitio web: https://ldh.la.gov/medicaid/pharmacy-operations

Sistema de Atención Coordinada, Organización de apoyo familiar

Servicios para la salud del comportamiento de Louisiana
8326 Kelwood Ave, Baton Rouge, LA 70806
Teléfono: 1-888-693-4996
Fax: 225-929-9740
Correo electrónico: hbarnes@fsobehavioralservices.com
Sitio web: https://fsobehavioralservicesofla.com/

Sistema de Atención Coordinada: Agencias del Programa de Asistencia Integral (Wraparound)

Región 1 (áreas de Nueva Orleans y Jefferson Parish) Eckerd Connects
Presta servicios a las parroquias de Jefferson, Orleans, Plaquemines y St. Bernard
990 N. Corporate Blvd., Suite 212, Elmwood, LA 70123-3331
Teléfono: 504-731-3426
Fax: 504-733-0476
Sitio web: https://eckerd.org/region/la/

Región 2 (área de Baton Rouge) Cornerstone Youth and Family Services
Presta servicios a las parroquias de Ascension, East Baton Rouge, East Feliciana, Iberville, Pointe Coupee, West Baton Rouge y West Feliciana
3636 S. Sherwood Forest Blvd., Ste. 200, Baton Rouge, LA 70816
Teléfono: 225-325-0859
Correo electrónico: info@cornerstoneyafs.org
Sitio web: https://www.cornerstoneyouthandfamilyservices.org/

Región 3 (área de los distritos de Florida) Choices, Inc.
Presta servicios a las parroquias de Livingston, St. Helena, Tangipahoa, Washington y St. Tammany
710 SW Railroad Avenue, Suites G & H, Hammond, LA 70403
Teléfono: 985-318-3250
Fax: 877-289-4352
Sitio web: https://www.choicesccs.org/louisiana/

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
Fax: 985-257-2747
Sitio web: https://www.ascentlife.org

Región 5 (área de Acadiana) Volunteers of America
Presta servicios a las parroquias de Evangeline, Acadia, St. Landry, St. Martin, Iberia, Lafayette, St. Mary y Vermillion
825 Kaliste Saloom Road, Building 2, Suite. 200, Lafayette, LA 70508
Teléfono: 337-849-0099
Fax: 337-291-2817
Sitio web: https://www.voascla.org/

Región 6 (área de Lake Charles), Choices (Louisiana Choices Network, LLC)
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
Fax: 866-504-0859
Sitio web: https://eckerd.org/

Región 7 (área de Alexandria) Eckerd Connects
Presta servicios a las parroquias de Avoyelles, Catahoula, Concordia, Grant, LaSalle, Vernon, Rapides y Winn
1307 Peterman Drive, Alexandria, LA 71301
Teléfono: 318-443-7900
Fax: 318-443-7909
Sitio web: https://eckerd.org/region/la/

Región 8 (área de Shreveport) Cornerstone Youth and Family Services
Presta servicios a las parroquias de Bienville, Bossier, Caddo, Claiborne, DeSoto, Jackson, Natchitoches, Red River, Sabine y Webster
3020 Knight Street, Suite 200, Shreveport, LA 71105
Teléfono: 318-408-9101
Correo electrónico: info@cornerstoneyafs.org
Sitio web*:* https://www.cornerstoneyouthandfamilyservices.org/

Región 9 (área de Monroe), Servicios del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) del noreste de Louisiana, Ascent (Ascent Life, Inc.)
Ascent Life, Inc. presta servicios a las parroquias de East Carroll, Franklin, Lincoln, Madison, Morehouse, Ouachita, Richland, Tensas, Union y West Carroll
502 North 2nd St., Monroe, LA 71201
Teléfono: 318-654-4245
Fax: 318-855-3585
Sitio web: https://www.ascentlife.org/

Diccionario

Directiva anticipada: este es un formulario que les indica a otras personas qué atención desea o no desea recibir si no puede hablar. Se realiza por escrito.

Acción adversa: una decisión de denegar un servicio que solicitó o aprobar menos atención de la solicitada.

Apelación: una solicitud para comprobar si una decisión fue correcta.

Aprobación de servicios: el proceso que se utiliza para mostrar que necesita ciertos servicios que no son de emergencia. Esto debe hacerse antes de que pueda obtener estos servicios.

Proveedor de salud conductual: la persona o lugar que presta servicios de salud conductual. Esto puede ser:

- médicos
- psicólogos
- psicólogos médicos
- consejeros
- otros profesionales de la salud del comportamiento
- centros de tratamiento

Programa de Seguro de Salud para Niños (Children's Health Insurance Program, CHIP): el CHIP fue creado en 1997 por medio del Título XXI de la Ley del Seguro Social. Este programa se llama Programa de Seguro de Salud para los Niños de Louisiana (Louisiana Children's Health Insurance Program, LaCHIP) en Louisiana. Es un seguro de salud para niños.

Consentimiento para el tratamiento: esto significa que el padre, madre o tutor legal del miembro da su consentimiento para recibir servicios. Si el miembro tiene 18 años de edad o más, puede dar su propio consentimiento.

Sistema de Atención Coordinada (CSoC): este es un programa para los niños y jóvenes de Louisiana con necesidades graves de salud mental. Estos niños y jóvenes pueden tener más de un problema. Corren el peligro de tener que abandonar su hogar. El objetivo del CSoC es mantener a los niños y a los jóvenes:

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

Plan de crisis: el plan de crisis y seguridad se trata de mantener a todos a salvo durante una crisis. Analiza por qué usted está en el Programa de Asistencia Integral (Wraparound) y las preocupaciones familiares urgentes. El primer plan de crisis y seguridad se hace con su familia tan pronto como comienza el Programa de Asistencia Integral (Wraparound) para ayudar a todos los miembros de la familia a mantenerse seguros hasta la primera reunión del equipo Programa de Asistencia Integral (Wraparound). A continuación, el plan de crisis y seguridad se actualiza con las ideas de los demás miembros del equipo en la primera reunión. Si hay una crisis, el plan se rehace dentro de las 72 horas y se vuelve a examinar durante cada reunión del Equipo del Programa de Asistencia Integral (Wraparound).

Afección médica de emergencia: esto es cuando una persona considera que necesita ayuda rápidamente para permanecer saludable y evitar problemas graves de salud. No recibir atención sería muy malo para el paciente.

Servicios de emergencia: atención médica brindada de inmediato por un problema grave de salud. Esta atención puede ser brindada en un hospital o una clínica. Es brindada por un proveedor capacitado de atención médica para mejorar una afección médica 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 salud de una persona.

Facilitador: una persona capacitada y de confianza del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) y que elabora el proceso del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) para el miembro. Esta persona también dirige las reuniones del Equipo del Programa de Asistencia Integral (Wraparound).

Familia: una familia es un grupo de personas que viven en el mismo hogar y que se cuidan entre sí. La familia incluye a padres, hermanos y hermanas. También incluye a otras personas que tengan un fuerte vínculo con usted. Esas personas no tienen que vivir en el mismo hogar.

Organización de apoyo a familias (FSO): la FSO presta servicios de apoyo para familias y jóvenes a miembros de CSoC y sus familias.

Queja/solicitud de investigación: cuando considera que no se lo ha tratado adecuadamente. Usted no está satisfecho con la atención que recibe.

Programa de Seguro de Salud para Niños de Louisiana **(LaCHIP):** LaCHIP brinda cobertura de atención médica para niños de hasta 19 años de edad. Proporciona:

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

Oficina de Salud Conductual (Office of Behavioral Health, OBH) del Departamento de Salud de Louisiana (Louisiana Department of Health, LDH): esta agencia estatal supervisa el uso de fondos federales y estatales para la prestación de servicios de salud conductual.

Miembro: un miembro es un niño o joven que está en el programa del CSoC.

Aviso de acción: cuando Magellan o un proveedor le informan a un miembro sobre sus servicios y lo que implican para ese miembro. Es importante explicar los resultados de forma sencilla y clara.

Colocaciones fuera del hogar: lugares fuera del hogar donde los niños y jóvenes reciben atención o servicios especiales. Esto puede incluir:

- Hospitales psiquiátricos
- Centros residenciales de tratamiento psiquiátrico
- Hogar terapéutico grupal
- Centros para discapacidades intelectuales o del desarrollo
- Hogar grupal no médico
- centros de atención segura
- Sin hogar (según lo identifica el Departamento de Educación)
- Centros para adicciones
- Detención
- Cuidado temporal terapéutico

Plan de atención: el Plan de atención es un plan escrito que describe los objetivos, servicios y apoyos para un miembro y su familia. Cada miembro del Sistema de Atención Coordinada debe tener un Plan de atención. Se actualizará durante cada reunión del equipo. Muestra el trabajo que realizará el equipo para ayudar a satisfacer las necesidades de la familia y acercarla a sus metas.

Servicios de atención posteriores a la estabilización: estos servicios ayudan con las emergencias médicas. Estos servicios se brindan después de que una persona se estabiliza para ayudar a evitar que su afección empeore. También pueden ayudar a mejorar el estado de la persona.

Poder notarial: un formulario por escrito. Usted podrá elegir a otra persona que pueda tomar decisiones de atención médica o mental si usted no puede hacerlo.

Plan de Salud Prepago para Pacientes Hospitalizados (Prepaid Inpatient Health Plan, PIHP): un programa que presta servicios médicos a los miembros que tienen un contrato con la agencia estatal.

Red de proveedores: un grupo de proveedores que tienen contrato con Magellan para prestar servicios de salud mental.

Recuperación: todas las personas con problemas de salud mental pueden aprender, crecer y cambiar y pueden tener una vida llena de significado y propósito.

Derivación: los pasos que su proveedor utiliza para derivarlo a otro proveedor para tipos de atención especializada.

Resiliencia: la capacidad de reponerse de situaciones difíciles y problemas. Esto puede incluir trauma u otros factores estresantes de la vida. El miembro puede seguir con su vida y tener habilidades y esperanza.

Enfermedad mental grave (Serious Mental Illness, SMI): una enfermedad que necesita tratamiento o atención de salud mental a largo plazo. La enfermedad perdura durante mucho tiempo. Hace que sea difícil para la persona enferma realizar tareas que requieren atención básica.

Fortalezas: los rasgos que los miembros y el equipo de los miembros utilizan para enfrentar dificultades.

Trastorno por consumo de sustancias: cuando una persona consume cualquier cosa de forma que provoque problemas en su vida. El trastorno puede hacer que permanecer saludable y tomar buenas decisiones sea más difícil. La persona también tiene dificultades para detener o reducir el consumo.

Agencia del Programa de Asistencia Integral (Wraparound, WAA): las WAA son el lugar donde trabajan los facilitadores. Crean un Plan de atención y ayudan a coordinar la atención que los miembros necesitan a través del Sistema de Atención Coordinada (CSoC).

Equipo del Programa de Asistencia Integral (Wraparound): un grupo de personas que son elegidas por el miembro y la familia. El miembro o la familia del miembro conocen a estas personas del área donde viven, de otros lugares o de personas que los ayudan. El Equipo del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) redacta y lleva a cabo el Plan de atención del miembro del CSoC. Un equipo del Programa de Asistencia Integral (Wraparound) también puede llamarse Equipo del Niño y la Familia (Child and Family Team, CFT).

Aviso de no discriminación

Magellan cumple las leyes federales de derechos civiles.

No tratamos a las personas de manera diferente debido a:

- Raza
- Color
- Nacionalidad
- Edad
- Discapacidad
- Sexo

Magellan ofrece ayuda gratuita.

Puede obtener:

- Intérpretes
- Materiales en otros idiomas
- Letra grande
- Llame al 1-800-424-4489
- TTY: 711

Si tiene una queja

Puede presentar una queja formal de derechos civiles.

Podemos ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf. O puede presentar una queja por teléfono (1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)) o por correo a:

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

Esta información también está disponible a través de la página web de Magellan: https://www.magellanhealth.com/non-discrimination-and-language-assistance/.

Hay ayuda lingüística gratuita disponible:

English	ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-424-4489 (TTY: 711).
Spanish	ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-424-4489 (TTY: 711).
Chinese	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)。
Vietnamese	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).
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)
Korean	주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-424-4489 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
Armenian	ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք 1-800-424-4489 (TTY (հեռատիպ)՝ 711):
Farsi	**توجه**: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-800-424-4489 (TTY: 711) تماس بگیرید.
Russian	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-424-4489 (TTY: 711).
Japanese	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。
Arabic	ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-877-543-3875 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-800-456-4006).
Punjabi	ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-424-4489 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
Cambodian	ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតឈ្នួល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-424-4489 (TTY: 711)។

Hmong	LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-800-424-4489 (TTY: 711).
Hindi	ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-424-4489 (TTY: 711) पर कॉल करें।
Thai	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 o

Visite el sitio web del LDH, www.CSoC.LA.gov