



**VALLEY  
MENTAL  
HEALTH**

**Manual  
del Miembro  
de Medicaid  
para Inscritos**

**NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES:**

Mi Doctor Principal: Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

El Pediatra de mi Niño: Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Mi Terapeuta: Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

El Terapeuta de mi Niño: Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Línea de Crisis de Valley Mental Health: (801) 261-1442

Sitio Web de Mental Health: [www.vmh.com](http://www.vmh.com)

Medicaid para Adultos: (801) 565-6998  
195 West 7200 South  
Midvale, Utah 84047

Medicaid para Niños: (801) 264-2325  
1141 East 3900 South, A-160  
Salt Lake City, Utah 84124

Coordinador de Medicaid: (801) 263-7100  
Administration, Suite 420  
5965 South 900 East  
Salt Lake City, Utah 84121

**Recuerde:** Usted siempre debe presentar su tarjeta de Medicaid de Utah cuando reciba servicios. Usted debe mostrar su tarjeta cuando visite a su doctor o cuando vaya al hospital.

**Manual del Miembro  
de Medicaid para Inscritos  
de Valley Mental Health**

**TABLA DE CONTENIDO**

Sección 1	Introducción
Sección 2	Servicios Cubridos
Sección 3	Servicios No Cubridos
Sección 4	Selección del Proveedor
Sección 5	Transporte para las Citas
Sección 6	Servicios de Intérprete
Sección 7	Derechos y Responsabilidades
Sección 8	Directivos de Salud Mental
Sección 9	Pago de Servicios
<b>Sección 10</b>	<b>Cómo Recibir los Servicios de Salud Mental</b>
<b>Sección 11</b>	<b>Servicios de Emergencia</b>
Sección 12	Cúbrimiento de Salud Mental en un Hospital
Sección 13	Servicios de Proveedores que No Son del Plan
Sección 14	Procesos
<b>Sección 15</b>	<b>Apelaciones</b>
Sección 16	Audiencias Imparciales Estatales
<b>Sección 17</b>	<b>Reclamos / Quejas</b>
Sección 18	Privacidad
Sección 19	Programas de Valley Mental Health

## SECCIÓN 1— INTRODUCCIÓN

Este manual ha sido diseñado para ayudarle a entender los servicios prepagados de salud mental que puede recibir con Medicaid. En las siguientes páginas le indicaremos cómo puede recibir estos servicios.

Mientras tenga Medicaid, usted es parte del Plan Prepagado de Salud Mental. Mientras que vive en los condados de Salt Lake, Summit o Tooele y su tarjeta de Medicaid diga Valley Mental Health, usted debe recibir su servicio de salud mental a través de Valley Mental Health. Usted no puede escoger otro plan de salud mental, pero es posible que usted pueda escoger a su terapeuta. (Véase la sección 4 de este manual sobre la selección de proveedores de salud mental.)

**Usted podrá recibir una copia de este manual por lo menos una vez al año. Tan solo solicite una copia a la recepcionista o a su terapeuta.**



## SECCIÓN 2— SERVICIOS CUBRIDOS

**¿Qué servicios provee Valley Mental Health?**

Valley Mental Health provee:

Servicios de hospitalización psiquiátrica y servicios de salud mental externos, incluyendo:

- Evaluaciones
- Exámenes
- Terapias individuales y de grupo
- Terapia de la familia
- Servicios de comportamiento terapéutico individual y grupal
- Manejo de medicación
- Capacitación y desarrollo de habilidades individuales

- Servicios de rehabilitación psicosocial o tratamiento diurno
- Servicios de manejo del caso
- Servicios de transporte

Estos servicios son proporcionados por profesionales con licencias de salud mental, incluyendo doctores, enfermeros, psicólogos, trabajadores sociales, consejeros profesionales, directores certificados en el manejo de casos, etc.

## SECCIÓN 3— SERVICIOS NO CUBRIDOS POR EL PLAN PREPAGADO DE SALUD MENTAL

**¿Qué servicios no están cubridos por Valley Mental Health?**

No están cubridos por el plan Prepagado de Salud Mental los servicios médicos, servicios dentales y desintoxicación por abuso de sustancias. Si tiene preguntas sobre otros servicios, comuníquese con nosotros, con su plan de salud médico o con Medicaid al 1-800-662-9651.

## SECCIÓN 4— SELECCIÓN DEL PROVEEDOR

**¿Puedo escoger a mi proveedor de salud mental?**

Sí. Usted puede llamar en cualquier momento para hablar con nosotros sobre su selección de terapeuta. Si usted tiene Medicaid, necesita servicios de salud mental y vive en los condados de Salt Lake, Summit o Tooele, Valley Mental Health es su proveedor de salud mental aun si esté inscrito en otro plan de salud. En ocasiones especiales usted puede utilizar otros agencias de salud mental, pero debe obtener una previa autorización y el proveedor debe estar dispuesto a subcontratar con Valley Mental Health. Contacte a nuestro coordinador al 263-7100.

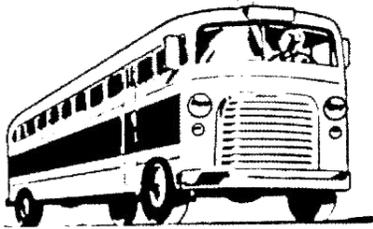


## SECCIÓN 5— TRANSPORTE

### ¿Cómo puedo obtener ayuda de transporte para mis citas de salud mental?

Si no tiene su propio medio de transporte para asistir a sus citas de salud mental, llame al departamento local del Departamento de Servicio de Empleo [Department of Work Force Services] al 468-0000. Ellos le ayudarán a obtener un pase para el sistema de buses de UTA.

Es posible que reciba otras ayudas para poder llegar a sus citas de salud mental. Si en su área no hay servicio de bus de UTA, o por algún motivo no puede utilizar UTA, o no tiene un medio de transporte personal, comuníquese con su terapeuta.



## SECCIÓN 6 – SERVICIOS DE INTÉRPRETE

### ¿Qué pasa si no hablo el inglés muy bien o tengo dificultades para escuchar?

Sabemos que puede ser difícil hablar con su terapeuta si su lengua materna no es el inglés o si tiene dificultades para escuchar. Es posible que tengamos terapeutas que hablan su idioma o se comunican en el lenguaje de los sordo mudos. Usted puede solicitar sus servicios pidiendo a un intérprete. El servicio de intérpretes es gratis y está disponible en todos los idiomas, incluyendo el lenguaje de los sordo mudos. Los intérpretes le pueden ayudar por teléfono y pueden acompañarle a sus citas de salud mental. Ellos le ayudarán a comunicarse y a entender lo que le está diciendo su terapeuta. Para solicitar los servicios de un intérprete o un terapeuta que hable su idioma o que comunique por medio del lenguaje de los sordo mudos, llame al Valley Mental Health Outpatient Unit [Unidad de Pacientes Externos de Salud Mental del Valle]. (véase Sección 10 para ver las ubicaciones de las clínicas)

Si usted tiene dificultades para escuchar, hay servicios de relé telefónico disponibles llamando a Utah Relay al: 711. Si su discapacidad está relacionada con el hablar, llame al 1-888-346-5822 y una persona con entrenamiento adecuado lo ayudará. Si usted tiene una discapacidad para escuchar o hablar y habla Español, llame al 1-888-346-3162. Este servicio también traducirá al inglés sus preocupaciones. No será cargado por estos servicios salvo que esté llamando de larga distancia.

El número telefónico TTY/TTD del Valley Mental Health es: (801) 463-3634 o para recibir ayuda puede llamar al 1-888-772-8824 o al 1-801-530-6796.

### ¿Puedo obtener este folleto en otro idioma o formato?

Sí. Nosotros también tenemos este folleto e información importante escrita en español. Este folleto está también disponible en casetes audibles o en discos compactos (CD) tanto en español como en inglés.

Para obtener una copia en español de este folleto, o el casete audible o CD en inglés o en español, llame a su unidad de atención más cercana.

## SECCIÓN 7— DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

### ¿Cuáles son mis derechos como cliente?

Como cliente de Valley Mental Health, usted tiene el derecho a:

- Recibir servicios de salud mental en la admisión, tratamiento o al participar en nuestros programas, servicios y actividades sin importar su raza, color, origen nacional, discapacidad (mental o física), sexo, religión o edad. Si considera que se le ha tratado injustamente o que se le ha discriminado por algún motivo, usted puede contactar al coordinador anti-discriminación al (801) 263-7100. Usted también tiene el derecho a contactar al coordinador de la Oficina Federal de Derechos Civiles al 1-800-538-50-38, a los Servicios a los Constituyentes de Medicaid al 1-877-291-5583 o a la Oficina Federal de Derechos Civiles al 1-303-844-2024.
- Obtener información sobre el Plan Prepagado de Salud Mental.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Mantener protegida su privacidad.
- Obtener información sobre todas las opciones de tratamiento.

- Estar involucrado en las decisiones de tratamiento relativas a su salud mental, incluyendo el derecho a rechazar un tratamiento.
- Estar libre de restricción o aislamiento si se usa para obligar (a la fuerza), castigar, o como reacción (retaliación), o por conveniencia, tal como está especificado en las normas federales sobre el uso de restricción y aislamiento.
- Obtener una copia de su historia médico, y si es el caso, solicitar que sea enmendada o corregida si la norma de privacidad 45 CFR en las partes 160 y 164 aplica, tal como está especificado en 45 CFR parte 164, subparte 164.524 y 526.
- Recibir servicios de salud mental de acuerdo a los estándares de accesibilidad y calidad de Valley Mental Health.
- Iniciar un proceso de quejas relativas a su tratamiento o de cualquier empleado de VMH.
- El personal de Valley Mental Health asegurará que el tratamiento cumpla con los estándares de práctica de salud mental establecidos, los cuales puede encontrar en las Directrices de Prácticas Preferidas del Sistema de Salud Mental Público de Utah [Utah Public Mental Health System Preferred Practice Guidelines].

### ¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente?

Usted tiene la responsabilidad de:

- Asistir a las citas programadas
- Cancelar las citas con 24 horas de anticipación
- Llegar a tiempo a sus citas
- Participar junto a su terapeuta en su plan de tratamiento y cuidado
- Avisar al secretario y al encargado de elegibilidad de Medicaid sobre cambios en su dirección, teléfono o aseguransa
- Informar al personal médico sobre todos los medicamentos que actualmente está tomando (incluyendo prescripciones médicas y de salud mental, medicamentos sin receta médica, hierbas, etc.)
- Completar cualquier encuesta proporcionada por Valley Mental Health, incluyendo las encuestas sobre el progreso del tratamiento y satisfacción del cliente
- Respetar la propiedad, la comodidad y la privacidad de los clientes y del personal, y
- Notificar a su proveedor de tratamiento cuando desee dejar de recibir los servicios.



## SECCIÓN 8— DIRECTIVOS ANTICIPADAS DE SALUD MENTAL

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

La ley de Utah le permite disponer de una directriz anticipada de salud mental. Esto es como la directriz anticipada para tratamiento médico. Esto se llama “Declaración para Tratamiento de Salud Mental.” Esta declaración nos informará por escrito las opciones de tratamiento que usted desea en caso de que usted no pueda tomar tales decisiones en el futuro. Su declaración sólo es válida si la firman usted y otros dos testigos adultos. Si desea información, adicional consulte con su terapeuta o llame a nuestro coordinador de Medicaid al 263-7100.

## SECCIÓN 9— PAGO DE SERVICIOS

### ¿Tendré que pagar por los servicios de salud mental?

Sí. Puede que usted tenga que pagar por servicios si:

- Recibe un servicio que no esté cubrido por el Plan Prepagado de Salud Mental.
- Recibe un servicio que no tenga la aprobación previa de Valley Mental Health. Si cualquiera de las anteriores sucediera, puede que el proveedor le pida que pague por el servicio. Solamente se le cobrará si usted firma un documento escrito que estipula que usted pagará por el servicio antes de recibirlo.
- Usted solicita y sigue recibiendo servicios de salud mental durante una apelación con Valley Mental Health o durante una Audiencia Imparcial Estatal de Medicaid. Solamente tendrá que pagar por estos servicios si el fallo de la apelación o de la Audiencia Imparcial Estatal de Medicaid es en su contra.
- No tiene Medicaid cuando reciba el servicio.



## SECCIÓN 10— CÓMO RECIBIR LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL

### ¿Cómo solicito los servicios de salud mental?

Solicite una cita con la clínica de Valley Mental Health más cercana a usted (ver las ubicaciones a continuación). Para recibir servicios de salud mental por alguien distinto a Valley Mental Health, usted debe tener una aprobación antes de que reciba los servicios. Tan solo llame al coordinador de Medicaid de Valley Mental Health al 263-7100. Si necesita servicios nocturnos, infórmelo al llamar. Puede que haya algunos servicios de evaluación y terapia durante las noches.

Si necesita servicios de emergencia, usted será atendido de inmediato. (*Véase Sección 11, Servicios de Emergencia.*) Le proporcionaremos servicios de urgencia para situaciones que requieran atención rápida pero que no son consideradas emergencias. Si requiere atención inmediata, lo atenderemos dentro de los 5 días hábiles siguientes. Si no requiere atención inmediata, lo atenderemos dentro de los 15 días hábiles siguientes. En caso de que su situación cambie y usted considere que necesita ser atendido antes, por favor llámenos. Hablaremos de nuevo sobre sus necesidades.

### ¿A dónde me dirijo para recibir los servicios de salud mental?

#### UBICACIONES PARA PACIENTES EXTERNOS— CONDADO DE SALT LAKE

##### Servicios Externos Para Niños,

1141 East 3900 South, (801) 284-4990

- Tratamiento a corto plazo para niños y familias
- Terapia continuada para los enfermos mentales graves

**North Valley**, 1020 South Main, (801) 539-7000

- Tratamiento a corto plazo para adultos y familias sufriendo situaciones de crisis en su vida
- Terapia continuada para los enfermos mentales graves

**South Valley**, 7434 South State Street, (801) 566-4423

- Tratamiento a corto plazo para adultos y familias con situaciones de crisis en su vida
- Terapia continuada para los enfermos mentales graves

**Alcohol y Droga**, 5965 South 900 East, #240, (801) 263-7225

- Terapia a corto plazo para individuos adictos a sustancias químicas
- Hay disponibles cuidados a largo plazo para personas con doble diagnóstico (salud mental y farmaco-dependencia)

#### PACIENTES EXTERNOS EN EL CONDADO DE SUMMIT

**Clínica de Coalville**, 82 North 50 East, (435) 649-9079

- Tratamiento a corto plazo para niños, adultos y familias con situaciones de crisis en su vida
- Terapia continuada para los enfermos mentales graves
- Terapia a corto plazo para adictos a sustancias químicas

**Clínica de Park City**, 1753 Sidewinder Drive, (435) 649-9079

- Tratamiento a corto plazo para adultos y familias con situaciones de crisis en su vida
- Terapia continuada para los enfermos mentales graves
- Terapia a corto plazo para adictos a sustancias químicas

**Clínica de Kamas**, 110 North Main, (435) 649-9079

- Tratamiento a corto plazo para adultos y familias con situaciones de crisis en su vida
- Terapia continuada para los enfermos mentales graves
- Terapia a corto plazo para adictos a sustancias químicas

#### PACIENTES EXTERNOS EN EL CONDADO DE TOOELE

**Clínica de Tooele**, 100 South 1000 West, (435) 843-3520

- Tratamiento a corto plazo para adultos y familias con situaciones de crisis en su vida
- Terapia continuada para los enfermos mentales graves
- Terapia a corto plazo para adictos a sustancias químicas

Además Valley Mental Health tiene unos niveles de cuidados más extensivos que nuestro tratamiento para pacientes externos. Esto incluye servicios de rehabilitación psicosocial, programas de tratamiento durante el día y servicios de residencia. Usted puede participar en estos programas por medio de su terapeuta.



## SECCIÓN 11— SERVICIOS DE EMERGENCIA

### ¿Qué es una emergencia?

Se considera una emergencia cuando usted cree que su vida está en peligro, o que usted representa peligro para sí mismo o para los demás.

### ¿Qué son los servicios de emergencia?

Son Servicios proporcionados para tratar su emergencia.

### ¿Cómo obtengo los servicios de emergencia?

Valley Mental Health tiene servicios de emergencia disponibles las 24 horas del día 7 días a la semana. Usted puede llamar en cualquier momento y pedir que le comuniquen con un encargado de crisis. Para recibir ayuda de emergencia durante el día, contacte a su unidad más cercana para pacientes externos, o usted puede ir a cualquiera de nuestras clínicas para pacientes externos entre las 8 a.m. y las 5 p.m., lunes a viernes, y solicitar que lo comuniquen inmediatamente con un encargado de crisis. Después de las 5 p.m. y durante los fines de semana y días festivos, llame al (801) 261-1442. Durante el día o la noche, usted puede ir a cualquier sala de emergencia de un hospital o a cualquier proveedor calificado para servicio de emergencia. Usted no necesita obtener aprobación previa para los servicios de emergencia. Muéstrelas la tarjeta de Medicaid. Si no tiene la tarjeta de Medicaid consigo, dígalas que usted tiene Medicaid y que Valley Mental Health es su proveedor de salud mental. Solicite al proveedor de emergencia que llame a nuestra línea de crisis al 1-800-537-8739 (servicio las 24 horas) y nos informe sobre los servicios que le proporcionaron.

### ¿Cómo puedo recibir servicios de emergencia si me encuentro fuera del área geográfica del centro?

Diríjese a cualquier sala de emergencia de un hospital o proveedor calificado y pida que lo ayuden. Muéstrelas su tarjeta de Medicaid. Si no tiene la tarjeta de Medicaid consigo, dígalas que usted tiene Medicaid y que Valley Mental Health es su proveedor de salud mental. Solicite al proveedor de emergencia que nos llame a nuestra línea de crisis al 1-800-537-8739 (servicio las 24 horas) y nos informe sobre los servicios que le proporcionaron.

### ¿Tendré que pagar por los servicios de emergencia?

No. Usted no tiene que pagar por los servicios de emergencia. Usted no tendrá que pagar por los servicios de emergencia así los haya recibido fuera del área.

### ¿Tengo que pagar por el costo de una ambulancia que me lleve a donde me prestan los servicios de emergencia?

No. Medicaid pagará a la compañía de la ambulancia.



## SECCIÓN 12— CUBRIMIENTO DE SALUD MENTAL EN UN HOSPITAL

### ¿Cómo puedo recibir servicios de salud mental en un hospital?

Los servicios en un hospital también son llamados servicios de pos-estabilización. Valley Mental Health debe dar aprobación previa para recibir los servicios del hospital. Si considera que necesita servicios en un hospital, usted puede contactar a su unidad para pacientes externos de Valley Mental Health, un proveedor de salud mental comunitario, o puede llamar a la Unidad de Crisis de nuestro Programa de Tratamiento Comunitario al 261-1442. O puede dirigirse a una sala de emergencia de un hospital.

El University Medical Center y el University Neuropsychiatric Institute son los hospitales contratados para Medicaid en el área de Valley Mental Health. Si su emergencia es tratada por otro hospital y este desea admitirlo, el hospital DEBE llamarnos para recibir aprobación. Puede que le permitamos quedarse en dicho hospital o puede que le pidamos trasportarse a nuestro hospital contratado.

Es importante que le informe al hospital que Valley Mental Health es su proveedor de salud mental de Medicaid, de forma que nos puedan llamar antes de que usted sea internado. Los hospitales locales pueden llamar a nuestro Programa de Tratamiento Comunitario al 261-1442 para hablar sobre sus necesidades de servicios como paciente interno.

**¿Cómo puedo recibir servicios de salud mental en un hospital si me encuentro fuera del área geográfica de Valley Mental Health?**

Dirijese al hospital más cercano a usted y pida ayuda. De nuevo, asegúrese de informar al hospital que usted tiene Medicaid y que Valley Mental Health es su proveedor de salud mental de Medicaid. Es la responsabilidad del hospital llamarnos antes de admitirlo para cerciorarse que tienen la aprobación requerida. Los hospitales fuera del área deben llamarnos al 1-801-537-8739 para informarnos que desean admitirlo para proporcionarles los servicios necesarios.

**SECCIÓN 13— SERVICIOS DE PROVEEDORES QUE NO SON DEL PLAN**

**¿Puedo recibir servicios de salud mental por alguien distinto de Valley Mental Health?**

En ocasiones especiales, usted podrá ir a un terapeuta por fuera del centro. Usted y el terapeuta deben recibir aprobación antes de recibir los servicios por fuera de Valley Mental Health. Llame a nuestro Coordinador de Medicaid al 263-7100 para hablar sobre su pedido. Recuerde que si vive en los Condados de Salt Lake, Summit y Tooele, Valley Mental Health es la única agencia de salud mental que puede aprobar sus servicios de salud mental. Puede ser que usted tenga que pagar por servicios que no hayamos aprobado.

**¿Cuándo me informará el centro la decisión?**

Por lo general tomaremos una decisión sobre su pedido para ver a un proveedor que no participa en el plan dentro de los siguientes 14 días calendario. Algunas veces requeriremos de más tiempo para tomar la decisión. Le informaremos por escrito y le pediremos llenar un formulario de reclamos en caso de que esté descontento con el tiempo adicional requerido para que tomemos la decisión. Además, puede ser que usted o su terapeuta por algún motivo deseen que tomemos más tiempo. De ser así, infórmenos.

Si usted o su terapeuta consideran que es importante tomar una decisión rápida, así lo haremos, por lo general en 3 días hábiles. Le informaremos nuestra decisión sobre su pedido por escrito y también nos pondremos en contacto con el terapeuta.



**SECCIÓN 14— PROCESOS**

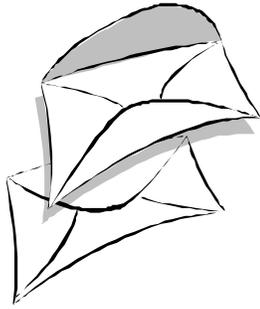
**¿Qué son los procesos?**

Los procesos ocurren cuando Valley Mental Health:

- No le provee su primera cita dentro del período de emergencia requerido, sean servicios de emergencia o no, y usted no está satisfecho con esta situación. (Véase Sección 10— Cómo Recibir los Servicios de Salud Mental)
- Niega o aprueba menos servicios de lo que usted deseaba.
- Disminuye la cantidad de servicios prestados o termina la prestación de un servicio que había aprobado previamente. (Si usted está de acuerdo con el cambio en su tratamiento, esto no es un proceso. Solamente es un proceso cuando usted nos informa que no desea el cambio.)
- Niega el pago de un servicio que usted debe pagar.
- No resuelve dentro del plazo debido una audiencia o una queja que usted presentó ante nosotros.

**¿Cómo puedo saber si el centro está emprendiendo un proceso?**

Nosotros le enviaremos una carta llamada Notificación de Proceso. Usted puede apelar el proceso.



## SECCIÓN 15— APELACIONES

### ¿Qué es una apelación?

Una apelación es su solicitud por escrito para que evaluemos nuestro proceso nuevamente para analizar si tomamos la mejor decisión.

### ¿Quién puede presentar una apelación?

Usted, su representante legal autorizado o su proveedor pueden presentar una apelación. Nosotros incluiremos un formulario de apelación con su carta de Notificación de Proceso.

La carta de Notificación de Proceso le dará información completa sobre el cómo proceder con la apelación, incluyendo qué tan pronto tiene que informarnos que desea presentar una apelación al proceso. En algunos casos, usted debe indicarnos dentro de los 10 días siguientes, y en otros casos dentro de los 30 días siguientes a partir de la fecha de la carta de Notificación de Proceso. Nosotros le informaremos el período de tiempo dependiendo de su situación.

### ¿Cuándo me informará el centro la decisión sobre mi apelación?

Por lo general, Valley Mental Health le enviará la decisión por escrito dentro de los 15 días calendario siguientes a la recepción de su apelación. En algunas ocasiones necesitamos más tiempo para tomar la decisión. Nosotros le informaremos esto por escrito. Además, puede ser que por algún motivo usted desee que tomemos más tiempo. De ser así, infórmenos.

Cuando usted, su proveedor o nosotros consideremos que es importante tomar una rápida decisión sobre su apelación, por lo general lo haremos dentro de los 3 días hábiles siguientes.

## SECCIÓN 16— AUDIENCIAS IMPARCIALES ESTATALES

### ¿Qué debo hacer si no estoy satisfecho con la decisión de la apelación?

Si usted no está satisfecho con nuestra decisión de su apelación, o no podemos tomar una decisión sobre su apelación con la prontitud que Medicaid desea, debe proceder de la siguiente forma. Usted, su representante legal autorizado o su proveedor pueden solicitar una audiencia imparcial Estatal con Medicaid. En estas situaciones, nosotros le informaremos en nuestra carta con la decisión que usted puede solicitar una audiencia imparcial Estatal. La carta le informará cómo y cuándo solicitar la audiencia imparcial Estatal. También le daremos el formulario de solicitud para la audiencia imparcial Estatal para que sea enviado a Medicaid. Usted debe solicitar una audiencia imparcial Estatal por escrito. Si desea, puede traer consigo a un abogado a la audiencia imparcial Estatal.

## SECCIÓN 17— RECLAMOS / QUEJAS

### ¿Qué sucede si tengo un reclamo/queja?

Si usted tiene un reclamo respecto a cualquier otro asunto que no sea un proceso, esto es llamado una queja.

### ¿Cómo puedo presentar una queja?

Usted, su representante legal autorizado o su proveedor pueden presentar una queja. Usted puede llamarnos al 263-7100. Si desea hablar con nosotros personalmente, solicite hablar con nuestro Coordinador de Medicaid o comuníquese con el Coordinador de Servicios Primarios. Usted también nos puede presentar su queja por escrito. Por favor entréguela a nuestro Coordinador de Medicaid, o envíela por correo a:

**Medicaid Coordinator,  
Administration Suite 420  
Valley Mental Health  
5965 South 900 East  
Salt Lake City, Utah 84121**

Si no desea hablar con nosotros (Valley Mental Health) sobre su reclamo, usted puede llamar en cualquier momento a Medicaid al 1-800-662-9651 o al 538-6155.

### ¿Cuándo me comunicará el centro la decisión sobre mi queja?

Valley Mental Health le comunicará su decisión dentro de los 45 días calendario después de recibir su queja. Nosotros le comunicaremos nuestra decisión verbalmente o por escrito. Si usted nos envía la queja por escrito, siempre le enviaremos una carta de respuesta.

## SECCIÓN 18— PRIVACIDAD

### ¿Quién puede leer u obtener copias de mi historia médico?

Valley Mental Health acata las leyes federales sobre la privacidad de su historia médico. Valley Mental Health no usa ni comparte su información de salud protegida, salvo lo permitido por la ley. Cuando sea permitido por la ley, solamente la información mínima requerida se puede compartir. En su primera visita al centro le hablaremos más detalladamente sobre sus derechos de privacidad.



## SECCIÓN 19— FUNCIONAMIENTO DE VALLEY MENTAL HEALTH

### ¿Qué debo hacer si deseo más información sobre el funcionamiento de Valley Mental Health?

Si lo solicita, nosotros le proporcionaremos más información de cómo escogemos a los proveedores, qué se requiere de ellos, sobre nuestro sistema de quejas y nuestra Póliza de Confidencialidad. Si lo solicita, también le proporcionaremos una copia de las Directivos de Práctica Preferidas [The Preferred Practice Guidelines].

## MISIÓN

La misión de **Valley Mental Health** es:

1. Mejorar y promover el bienestar emocional y el crecimiento de los individuos que sufran de problemas mentales y/o el abuso de sustancias químicas que trastornan su vida;
2. Fortalecer la calidad de su vida personal, familiar y social.



**VALLEY  
MENTAL  
HEALTH**