

# Member Rights and Responsibilities

The Idaho Behavioral Health Plan (IBHP) is Idaho's program to help citizens with mental health and substance use disorders. The plan serves members of Medicaid and other Idahoans who qualify for services. Medicaid members have certain rights under the law. Magellan is extending some of these rights to members without Medicaid.

## Member Rights

All IBHP members have the right to:

- 1) Get information required by the law
- 2) Get information about the Idaho Behavioral Health Plan by mail, email, on the phone, or on our website at no cost to you. This includes getting the Member Handbook by mail, email or on our website.
- 3) Get information about IBHP benefits you are eligible for and how to get those services
- 4) Get information about services that are not covered by the IBHP, or you are not eligible for and how to get those services
- 5) Know about services that Magellan does not cover because of moral or religious reasons and how to get those services
- 6) Be treated with respect, dignity, and respect for privacy by Magellan staff and network providers
- 7) Not be discriminated against for any reason, in compliance with Federal and state anti-discrimination laws including those cited in 42 CFR 438.100
- 8) Talk with providers and Magellan staff in private and have your information and records kept private by your provider and Magellan
- 9) Understand that if the law permits, your information and records may be released without your permission
- 10) Get IBHP services you are eligible for in a timely fashion
- 11) Get information and IBHP services you are eligible for in a way that respects your culture and language, regardless of cost or coverage
- 12) Give input on your plan of care at any time
- 13) Get oral interpretation help at no cost in a language you understand
- 14) Use auxiliary aids to help you communicate at no cost (TTY, TDD, ASL)
- 15) Get written information in prevalent languages at no cost
- 16) Get materials that are needed to get services or help you understand and access your benefits in alternate formats at no cost
- 17) Get information about:
  - a) Magellan
  - b) Our services
  - c) Providers that can help you
  - d) Your role in your health
  - e) Your rights and responsibilities
- 18) Get information about Clinical Guidelines we use to help you get care

- 19) Pick any Magellan network provider that you want to treat you based on your preferences and switch if you want to
- 20) Ask any provider about their work history and training
- 21) Not be kept alone or forced to do something you do not want to do
- 22) Give input on these Rights and Responsibilities
- 23) Have providers make decisions about your care based on treatment needs
- 24) Get IBHP services you are eligible for according to Federal and State laws about your rights
- 25) Make decisions about your treatment
  - a) If you cannot make them by yourself, you can have someone help you or do it for you.
  - b) You can refuse treatment unless the law makes you get it.
- 26) Ask for and get a second opinion at no cost when you:
  - a) Need more information about a treatment
  - b) Think the provider is not giving you the right care
- 27) Not be kept alone or held back because Magellan or a provider wants to:
  - a) Force you to do something
  - b) Discipline you
  - c) Make things easier for a provider
  - d) Punish you
- 28) File a Complaint about Magellan, a provider, or your care (see the Complaints, Appeals and State Fair Hearings Chapter for more information)
- 29) File an Appeal about an action or decision Magellan made (see the Complaints, Appeals and State Fair Hearings Chapter for more information)
- 30) Ask for a State Fair Hearing if you are not happy with the outcome of your appeal (see the Complaints, Appeals and State Fair Hearings Chapter for more information)
- 31) Ask for and get a copy of your records for free and ask for changes or corrections to them
- 32) Exercise your rights without it negatively affecting the way Magellan or network providers treat you
- 33) Get written information about psychiatric advance directives (Mental Health Declarations) and your rights under State law (see the Mental Health Declarations chapter for more information)
- 34) Get IBHP services you are eligible for whether or not you have completed an advance directive (Mental Health Declaration)
- 35) Get information you can understand from your providers and be able to talk to them about your options without any interference from Magellan or regard to cost or coverage
- 36) Get a written statement of Patient Rights and Responsibilities from your or your child's provider, before you or your child get mental health services, that has information on who to contact with questions, concerns or complaints
- 37) To request reasonable accommodations if you have a visual, hearing, or physical disability to ensure you can get all services you are eligible for
- 38) Know that Magellan complies with applicable Federal and State laws including:
  - a) Title VI of the Civil Rights Act of 1964
  - b) The Age Discrimination Act of 1975
  - c) The Rehabilitation Act of 1973
  - d) Titles II and III of the Americans with Disabilities Act
  - e) Other laws about privacy and confidentiality

- 39) Be protected by parity requirements for total lifetime and annual dollar limits, and requirements for financial requirements and treatment limitations
- 40) Not have to pay for services if:
  - a) Magellan goes out of business
  - b) The State of Idaho does not pay Magellan or a provider
  - c) A provider bills you for amounts over what Magellan covers
- 41) Get conflict-free case management if you are eligible for case management
- 42) Get emergency help when and where you need it without Magellan's approval
- 43) Reject services
- 44) Talk to us and your child's providers about changes made to their care plan for visitation or care arrangements when placed out of the home, such as residential treatment or foster care
- 45) At the time of out-of-home placement (voluntary or involuntary), be informed through a service agreement, in terms you understand, of the rights and obligations of you, your child or ward, providers and Magellan while the child is there
- 46) Have a six (6)-month review for a child in out-of-home placement
- 47) If you or your child is admitted to a facility (voluntary or involuntary), be informed, orally and in writing, of your and your child's rights and obligations in terms you can understand
- 48) If you or your child have been taken to a social detoxification facility (where you/they can stay for up to 3 days), you/your child have the right to:
  - a) Request and take a test to see if you are intoxicated or using a substance of abuse
  - b) Be released if the tests show you are not
  - c) Have the facility keep a record of your test results
- 49) If your child is in a facility, they have the right to:
  - a) Be treated nicely in a clean and safe place
  - b) Leave for a short time if it is safe for you/them to do so
  - c) Not be restrained or secluded if you/they don't need to be
  - d) Not get hit or otherwise abused
  - e) Get enough food, liquid and exercise
  - f) Have visitors in private if appropriate
  - g) Send and get mail and get help writing letters
  - h) Talk on the phone in private and get help using the phone
  - i) Call people who are far away if you/they can pay what it might cost
  - j) Pray, meditate, or do other religious acts and not be punished
  - k) Have personal belongings as long as they cannot be used to hurt you/your child
  - l) Tell people what your/your child's rights are and not be punished
  - m) Have a lawyer help you/your child
  - n) Not take too many or unhelpful medicines
  - o) Get schooling
- 50) If your child's admission to a facility was voluntary with your consent:
  - a) Tell the facility if they can give your child medicine
  - b) Tell the facility to stop giving your child medicine at any time unless it is an emergency
  - c) Have your child's facility admission reviewed after 30 days
  - d) Be notified seven (7) days in advance of your child's 30-day admission review
- 51) If your child goes to a facility because of an emergency, you/they have the right to:

- a) Be told by the provider what services they may need and how long they might take
  - b) Be released to you within 24 hours, unless a court says your child needs an evaluation
  - c) If a court says your child needs an evaluation, be told orally and in writing:
    - i) Why the court ordered it
    - ii) What might happen
    - iii) Your right to talk to a lawyer
    - iv) Your right to get treatment
- 52) If a court orders your child to go to a facility for 120 days, they have the right to:
- a) Talk to the court about it within three (3) days of the order
  - b) Have a lawyer help them
  - c) Have their lawyer go to the court without them
- 53) Have a lawyer help your child at any time and get free help from a lawyer if you/they can't pay for one

## Member Responsibilities

Whether you are an adult or a youth, Magellan needs your help so that you get the services and supports you need. You have the responsibility to:

1. Get treatment you need from a provider
2. Respect other patients, provider staff and provider workers
3. Give providers and Magellan information they and we need so you can get appropriate and quality care
4. Ask your providers questions about your care to help you understand your care.
5. Follow the care plan that you agreed to with your provider and family/guardian
6. Tell your providers about medicine changes, including:
  - a) Medicine given to you by others
  - b) Over-the-Counter medicine
  - c) Vitamins
  - d) Herbs or other natural medicine
7. Keep your appointments
8. Call your provider as soon as you know you need to cancel a visit
9. Tell your provider if your care plan is not working for you
10. Tell your provider if you have problems paying for care
11. Report fraud and abuse to Magellan at 1-800-755-0850 (TTY 711) (see the Fraud, Waste and Abuse chapter for more information)
12. Tell Magellan if you are concerned about quality of care
13. Learn about Magellan coverage, including all covered and non-covered benefits and limits
14. Use only network providers unless Magellan approves an out-of-network provider
15. As a child, or parent/guardian of a child, review and sign acknowledgement of documents outlining specific rights during treatment

If you have any questions about these Rights and Responsibilities, please call us at 1-800-424-7721 (TTY 711). If you believe your Rights have been violated, you can contact us by mail, phone, or email:

**Mail:** Magellan Healthcare, Inc.  
Civil Rights Coordinator  
Corporate Compliance Department  
8621 Robert Fulton Drive  
Columbia, MD 21046

**Phone:** 1-800-424-7721 (TTY 711)

**Email:** [compliance@magellanhealth.com](mailto:compliance@magellanhealth.com)

# Capítulo 3: Derechos y Responsabilidades de los Miembros

El Plan de Salud Conductual de Idaho (Idaho Behavioral Health Plan, IBHP) es el programa de Idaho para ayudar a los ciudadanos con trastornos de salud mental y uso de sustancias. El plan atiende a los miembros de Medicaid y a otros residentes de Idaho que califican para los servicios. Los miembros de Medicaid tienen algunos derechos en virtud de la ley. Magellan está extendiendo algunos de estos derechos a los miembros que no tienen Medicaid.

## Derechos de los miembros

Todos los miembros de IBHP tienen derecho a:

- 1) Obtener la información exigida por la ley.
- 2) Obtener información sobre el Plan de Salud Conductual de Idaho por correo, correo electrónico, teléfono o en nuestro sitio web sin costo alguno para usted. Esto incluye recibir el Manual para miembros por correo, correo electrónico o en nuestro sitio web.
- 3) Obtener información sobre los beneficios de IBHP para los que es elegible y cómo obtener esos servicios.
- 4) Obtener información sobre los servicios que IBHP no cubre o para los que no es elegible, y cómo obtener esos servicios.
- 5) Conocer los servicios que Magellan no cubre por razones morales o religiosas y cómo obtener esos servicios.
- 6) Ser tratado con respeto, dignidad y respeto por la privacidad por parte del personal de Magellan y los proveedores de la red.
- 7) No ser discriminado por ningún motivo, de conformidad con las leyes federales y estatales contra la discriminación, incluidas las citadas en 42 CFR 438.100
- 8) Hablar con los proveedores y el personal de Magellan en privado y hacer que su proveedor y Magellan mantengan su información y registros privados.
- 9) Comprender que si la ley lo permite, su información y registros pueden divulgarse sin su permiso.
- 10) Obtener los servicios de IBHP para los que es elegible para de manera oportuna.
- 11) Obtener información y servicios de IBHP para los que es elegible de una manera que respete su cultura e idioma, independientemente del costo o la cobertura.
- 12) Dar su opinión sobre su plan de atención en cualquier momento.
- 13) Obtener ayuda de interpretación oral sin costo alguno en un idioma que entienda.
- 14) Usar medios auxiliares para comunicarse sin costo alguno (TTY, TDD, ASL).
- 15) Obtener información escrita en los idiomas predominantes sin costo alguno.
- 16) Obtener los materiales que necesita para obtener servicios o que le ayuden a comprender y acceder a sus beneficios en formatos alternativos sin costo alguno.
- 17) Recibir información sobre:
  - a) Magellan
  - b) Nuestros servicios

- c) Proveedores que pueden ayudarle
  - d) El rol que juega en su salud
  - e) Sus derechos y responsabilidades
- 18) Obtener información sobre las pautas clínicas que utilizamos para ayudarle a obtener atención.
  - 19) Elegir cualquier proveedor de la red Magellan que desee que lo trate según sus preferencias y cambiarlo si lo desea.
  - 20) Preguntar a cualquier proveedor sobre sus antecedentes laborales y educativos.
  - 21) No quedarse solo ni verse obligado a hacer algo que no desea.
  - 22) Dar su opinión sobre estos derechos y responsabilidades.
  - 23) Hacer que los proveedores tomen decisiones sobre su atención en función de las necesidades de tratamiento.
  - 24) Obtener los servicios de IBHP para los que es elegible de acuerdo con las leyes federales y estatales sobre sus derechos.
  - 25) Tomar decisiones sobre su tratamiento.
    - a) Si no puede tomarlas por sí mismo, puede nombrar a alguien para que lo haga por usted.
    - b) Puede rechazar el tratamiento a menos que la ley le obligue a recibirlo.
  - 26) Pedir y obtener una segunda opinión sin costo alguno cuando:
    - a) Necesita más información sobre un tratamiento
    - b) Cree que el proveedor no le está dando la atención adecuada
  - 27) No quedarse solo o retenido porque Magellan o un proveedor quieran:
    - a) Obligarlo a hacer algo
    - b) Someterlo a medidas disciplinarias
    - c) Facilitar las cosas para un proveedor
    - d) Castigarlo
  - 28) Presentar una queja sobre Magellan, un proveedor o su atención (Obtenga más información en del Manual para miembros).
  - 29) Presentar una apelación sobre una acción o decisión que Magellan tomó (Obtenga más información en del Manual para miembros).
  - 30) Solicite una audiencia imparcial estatal si no está satisfecho con el resultado de su apelación (Obtenga más información en del Manual para miembros )
  - 31) Solicitar y obtener una copia de sus registros de forma gratuita y solicitar cambios o correcciones a los mismos.
  - 32) Ejercer sus derechos sin que ello afecte negativamente la forma en que Magellan o los proveedores de la red lo tratan.
  - 33) Obtener información por escrito sobre las directivas anticipadas psiquiátricas (Declaraciones de salud mental) y sus derechos bajo la ley estatal.
  - 34) Obtenga los servicios de IBHP para los que es elegible, ya sea que haya completado o no una directiva anticipada (Declaraciones de salud mental).
  - 35) Obtener información que pueda entender de sus proveedores y poder hablar con ellos sobre sus opciones sin ninguna interferencia de Magellan o sin tener en cuenta el costo o la cobertura.
  - 36) Obtener una declaración por escrito de sus derechos y responsabilidades del paciente de su proveedor o del proveedor de su hijo, antes de que usted o su hijo reciban servicios de salud mental, que contenga información sobre a quién contactar si tiene preguntas, inquietudes o quejas.

- 37) Solicitar adaptaciones razonables si tiene una discapacidad visual, auditiva o física para asegurarse de que puede obtener todos los servicios para los que es elegible.
- 38) Saber que Magellan cumple con las leyes federales y estatales correspondientes, que incluyen:
- a) Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964
  - b) La Ley de Discriminación por Edad de 1975
  - c) La Ley de Rehabilitación de 1973
  - d) Títulos II y III de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades
  - e) Otras leyes sobre privacidad y confidencialidad
- 39) Estar protegido por los requisitos de paridad para los límites totales de dólares anuales y de por vida, y requisitos para requisitos financieros y limitaciones de tratamiento.
- 40) No tener que pagar por servicios si:
- a) Magellan quiebra.
  - b) El estado de Idaho no paga a Magellan ni a un proveedor.
  - c) Un proveedor le factura montos por encima de lo que cubre Magellan.
- 41) Obtener servicios de administración de casos si es elegible para ellos.
- 42) Obtener ayuda de emergencia cuándo y dónde la necesite sin aprobación de Magellan.
- 43) Rechazar servicios.
- 44) Hablar con nosotros y con los proveedores de su hijo sobre los cambios realizados en su plan de atención para visitas o coordinación de cuidados cuando la colocación es fuera del hogar, como el tratamiento residencial o el cuidado de crianza.
- 45) En el momento de la colocación fuera del hogar (voluntaria o involuntaria), ser informado a través de un acuerdo de servicio, en términos que usted entienda, de los derechos y obligaciones que usted, su hijo o pupilo, los proveedores y Magellan tienen mientras el menor esté allí.
- 46) Tener una revisión a los seis (6) meses para la colocación de un menor fuera del hogar.
- 47) Si usted o su hijo son admitidos en un centro (voluntario o involuntario), recibir información, por vía oral y escrita, de sus derechos y obligaciones y los de su hijo en términos que pueda entender
- 48) Si usted o su hijo han sido trasladados a un centro social de desintoxicación (donde pueden permanecer hasta 3 días), usted/su hijo tienen derecho a:
- a) Solicitar y someterse a una prueba si está intoxicado o consumiendo una sustancia de abuso.
  - b) Ser dado de alta si las pruebas muestran que no lo está.
  - c) Hacer que el centro mantenga un registro de los resultados de sus pruebas.
- 49) Si su hijo está en un centro, tiene derecho a:
- a) Ser tratado bien en un lugar limpio y seguro.
  - b) Irse por un tiempo breve si puede hacerlo sin peligro.
  - c) No ser sujetado o aislado si no es necesario.
  - d) No ser golpeado ni sufrir otro tipo de abuso.
  - e) Comer, beber y hacer ejercicio lo suficiente.
  - f) Tener visitas en privado si es apropiado.
  - g) Enviar y recibir correo y obtener ayuda para escribir cartas.
  - h) Hablar por teléfono en privado y obtener ayuda para usar el teléfono.
  - i) Llamar a las personas que están lejos si usted o ellos pueden pagar lo que podría costar.
  - j) Orar, meditar o realizar otros actos religiosos y no ser castigado.
  - k) Tener objetos personales siempre que no puedan utilizarse para hacerle daño a usted o a su hijo.

- l) Decir a la gente cuáles son sus derechos o los de su hijo y que no le castiguen
  - m) Pedir a un abogado que lo ayude/ayude a su hijo.
  - n) No tomar demasiados medicamentos o medicamentos inútiles.
  - o) Recibir educación.
- 50) Si la admisión de su hijo a un centro fue voluntaria con su consentimiento:
- a) Informar al centro si pueden administrar medicamentos a su hijo.
  - b) Informar al centro que deje de administrar medicamentos a su hijo en cualquier momento a menos que se trate de una emergencia.
  - c) Hacer que se revise la admisión de su hijo en el centro después de 30 días.
  - d) Ser notificado con siete (7) días de anticipación a la revisión de admisión de 30 días de su hijo.
- 51) Si su hijo acude a un centro debido a una emergencia, usted tiene derecho a:
- a) Que el proveedor le diga qué servicios puede necesitar y cuánto tiempo podría tomar.
  - b) Que le den el alta dentro de las 24 horas, a menos que un tribunal diga que su hijo necesita una evaluación.
  - c) Si un tribunal dice que su hijo necesita una evaluación, que se le diga por vía oral y escrita:
    - i) Por qué el tribunal lo ordenó.
    - ii) Lo que podría pasar.
    - iii) Su derecho a hablar con un abogado.
    - iv) Su derecho a recibir tratamiento.
- 52) Si un tribunal ordena que su hijo vaya a un centro durante 120 días, tiene derecho a:
- a) Hablar con el tribunal al respecto en un plazo de tres (3) días a partir de la orden.
  - b) Pedir ayuda a un abogado.
  - c) Hacer que un abogado acuda al tribunal sin él.
- 53) Tener un abogado que ayude a su hijo en cualquier momento y obtener ayuda gratuita de un abogado si usted/su hijo no pueden pagar uno.

## **Responsabilidades de los miembros**

Ya sea un adulto o un joven, Magellan necesita su ayuda para que usted obtenga los servicios y apoyos que necesita. Usted tiene la responsabilidad de:

1. Obtener el tratamiento que necesita de un proveedor.
2. Respetar a los demás pacientes, al personal de los proveedores y a los trabajadores de los proveedores.
3. Brindar a los proveedores y a Magellan la información que ellos y nosotros necesitamos para que pueda recibir una atención adecuada y de calidad.
4. Hacer preguntas a sus proveedores sobre su atención para ayudarlo a comprender su atención.
5. Seguir el plan de atención que acordó con su proveedor y su familia/tutor.
6. Informar a sus proveedores sobre los cambios en los medicamentos, incluyendo:
  - d) Medicamentos que le han dado otras personas
  - e) Medicamentos de venta libre
  - f) Vitaminas
  - g) Hierbas u otras medicinas naturales
7. Asistir a tus citas.
8. Llamar a su proveedor tan pronto como sepa que necesita cancelar una visita.

9. Decir a su proveedor si su plan de atención no está funcionando para usted.
10. Decir a su proveedor si tiene problemas para pagar la atención médica.
11. Denunciar fraude y abuso a Magellan al 1-800 755-0850 (TTY 711) (consulte el Manual para miembros)
12. Decir a Magellan si le preocupa la calidad de la atención.
13. Conocer la cobertura de Magellan, incluidos todos los beneficios y límites cubiertos y no cubiertos.
14. Utilizar solo proveedores de la red a menos que Magellan apruebe un proveedor fuera de la red.
15. Como niño, o padre/madre/tutor de un niño, revisar y firmar el acuse de recibo de los documentos que describen los derechos específicos durante el tratamiento.

Si tiene alguna pregunta sobre estos Derechos y Responsabilidades, llámenos al 1-800-424-7721 (TTY 711).

Si cree que se han vulnerado sus derechos, puede comunicarse con nosotros por correo, teléfono o correo electrónico:

**Correo postal:** Magellan Healthcare, Inc.  
Civil Rights Coordinator  
Corporate Compliance Department  
8621 Robert Fulton Drive  
Columbia, MD 21046

**Teléfono:** 1-800-424-7721 (TTY 711)

**Correo electrónico:** [compliance@magellanhealth.com](mailto:compliance@magellanhealth.com)