

2010 MEMBER HANDBOOK INSERT

Changes to certain services described in this handbook will go into effect July 1, 2010. These changes are due to significant funding cuts to Arizona's public behavioral health system. Services that change beginning on July 1, 2010 include crisis services and services to Non-Title XIX/XXI persons determined to have a Serious Mental Illness (SMI). Other services affected by the budget reductions are housing services, which means that your provider may help you find other funding sources for you if you have state-funded housing services.

Crisis Services

You are able to get crisis services, even if you are not Title XIX/XXI eligible (i.e., not eligible for AHCCCS) or determined to have a Serious Mental Illness. Crisis services available to you include:

- Crisis Intervention phone services, including a toll free number, available 24 hours per day, 7 days a week. If you are in a crisis, please call the Maricopa Crisis Line toll-free at (800) 631-1314 or the TTY number at (800) 327-9254;
- Mobile crisis Intervention services, available 24 hours per day, 7 days a week;
- 23-hour crisis observation/stabilization services, including detoxification services, and as funding allows, up to 72 hours of additional crisis stabilization. If you are need of crisis services, please call the Maricopa Crisis Line at (800) 631-1314 or the TTY number at (800) 327-9254; and
- Substance abuse-related crisis services, including follow-up services for stabilization.

If you are not Title XIX/XXI eligible, you will receive generic medications from the ADHS/DBHS Non-Title XIX/XXI Formulary.

Services for Non-Title XIX/XXI persons determined to have a Serious Mental Illness (SMI)

If you are a Non-Title XIX/XXI person determined to have SMI, you will receive a medication-only benefit starting July 1, 2010. This means that services, other than medications and medication-related services, will not be covered any longer. You will continue to receive the following services:

- Crisis Services, as listed above;
- Generic medication listed on the ADHS/DBHS Non-Title XIX/XXI Formulary. You will only be able to get generic (non-brand name) medications listed on the attached formulary. This means that brand

name medications will no longer be covered. If you want brand name medications, you will have to pay for them yourself (unless you have health insurance that will cover brand name medication);

- Laboratory services;
- Psychiatric assessments;
- Psychiatric follow-up appointments to talk about your medication and make sure it's the right medication for you;
- Telephone calls between the doctor who prescribed your medication and any other doctor or nurse involved in your care to talk about your medication treatment; and
- Nursing (RN, LPN) assistance to help your doctor with your medication.

Housing Services

Supported Housing is a service which helps people stay in housing and become self-sufficient. Supported Housing services may include help with rent, gas and electric payments, and help in avoiding eviction. Non-Title XIX/XXI persons determined to have SMI, who are currently receiving supported housing services, will continue to receive services until other safe, stable housing is found. Members currently receiving supported housing services will not be evicted. Beginning on May 3, 2010, Magellan of Arizona stopped providing supported housing services to new Non-Title XIX/XXI persons determined to have SMI. Title XIX/XXI eligible and Non-Title XIX/XXI persons determined to have SMI receiving housing services in residential facilities may be asked to help pay for the cost of room and board.

Grievances and Appeals

You may file a grievance if the grievance relates to a violation of your right to receive, or a right related to, services, supports and/or treatment that are covered for you. If you are a Non-Title XIX/XXI person determined to have SMI, you can appeal decisions related to SMI eligibility determinations or actions and decisions related to medications and medication-related services that you are getting.

ADHS/DBHS will not be accepting new referrals for special assistance for Non-Title XIX/XXI persons determined to have SMI beginning July 1, 2010.

For additional information about these changes, please call Magellan of Arizona's Member Services at (800) 564-5465 or our TTY number at (800) 424-9831; or visit www.MagellanofAZ.com/NTTransition.

Please peel tape off and attach to page 73.

Favor de despegar la cinta y adherir a la página 73.

sticky strip here

SUPLEMENTO DEL MANUAL PARA MIEMBROS 2010

Los cambios para ciertos servicios descritos en éste manual entrarán en efecto el primero (1) de julio de 2010. Éstos cambios se deben a significativos recortes presupuestales en el Sistema Público de Salud Mental de Arizona. Los servicios que cambiarán comenzando el 1 de Julio de 2010 incluyen servicios de crisis y servicios para personas que no están cubiertas bajo los Títulos XIX/XXI a quienes se les ha determinado con una enfermedad mental grave (SMI por sus siglas en Inglés). Otros servicios afectados por las reducciones en el presupuesto son los servicios de vivienda, lo que significa que su proveedor le puede ayudar a conseguir otra fuente de financiamiento, en caso de que usted reciba servicios de vivienda financiados por el Estado.

Servicios para Crisis

Usted podrá recibir servicios para crisis, incluso si usted no es elegible bajo los Títulos XIX/XXI (ej., no elegible para AHCCCS) o que se le haya determinado con una enfermedad mental grave (SMI). Los servicios para crisis disponibles para usted incluyen:

- Servicios telefónicos para intervención de crisis, incluyendo un número gratuito, disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana. Si necesita servicios de crisis, por favor llame a la Línea de Crisis del Condado Maricopa al (800) 631-1314 o TTY (800) 327-9254;
- Servicios móviles de intervención de crisis, disponibles las 24 horas del día, 7 días a la semana;
- Servicios de observación/estabilización por 23 horas, incluyendo servicios de desintoxicación, y como la disponibilidad de fondos lo permita, hasta 72 horas adicionales para estabilización de crisis. Si necesita servicios de crisis, por favor llame a la Línea de Crisis del Condado Maricopa al (800) 631-1314 o TTY (800) 327-9254, y
- Servicios de crisis relacionados con abuso de sustancias, incluyendo servicios de seguimiento para estabilización.

Si usted no es elegible para recibir servicios bajo los Títulos XIX/XXI, usted recibirá medicamentos genéricos contenidos en el Formulario de medicamentos de ADHS/DBHS para personas que no están cubiertas bajo los Títulos XIX/XXI.

Servicios para personas que no están cubiertas bajo los Títulos XIX/XXI y a quienes se les ha determinado con una enfermedad mental grave (SMI)

Si usted no se encuentra cubierto bajo los Títulos XIX/XXI y se le ha determinado con una enfermedad mental grave (SMI), usted recibirá beneficios sólo para medicamentos comenzando a partir de julio 1 de 2010. Ésto significa que los servicios diferentes de medicamentos y servicios relacionados con los medicamentos, ya no serán cubiertos. Usted continuará recibiendo los siguientes servicios:

- Servicios para crisis, como ya se explicaron en la parte superior;
- Medicamentos genéricos listados en el Formulario de medicamentos de ADHS/DBHS para personas que no están cubiertas bajo los Títulos XIX/XXI. Usted solo podrá recibir los medicamentos genéricos (no de marca) listados en el formulario adjunto. Esto significa que los medicamentos de marca ya no serán cubiertos. Si usted desea medicamentos de marca, tendrá que pagarlos (a menos que tenga un seguro médico que cubra el costo de medicamentos de marca);
- Servicios de laboratorio;
- Evaluación siquiátrica;
- Citas siquiátricas de seguimiento para hablar acerca de sus medicamentos y asegurarse de que éstos sean los correctos para usted;
- Llamadas telefónicas entre el doctor que prescribe los medicamentos y cualquier otro doctor o enfermera involucrados en el cuidado de su salud, para hablar sobre su tratamiento con medicamentos; y
- Asistencia de enfermeras(os) (Enfermera Registrada (RN por sus siglas en Inglés), Enfermera Profesional con Licencia (LPN por sus siglas en Inglés) para ayudar a su doctor en relación con sus medicamentos.

Servicios de Vivienda

La asistencia para vivienda es un servicio que ayuda a las personas a permanecer en un lugar estable y a ser autosuficientes. Los servicios de asistencia para vivienda pueden incluir ayuda con la renta, pagos de electricidad y gas, y apoyo para evitar ser desalojados. Para las personas que no se encuentran cubiertas bajo los Títulos XIX/XXI a quienes se les ha determinado con una enfermedad mental grave (SMI), y que estén actualmente recibiendo servicios de apoyo para vivienda, continuarán recibiendo éstos servicios hasta que tengan otra opción de vivienda segura y estable. Los miembros que actualmente reciban servicios de apoyo para vivienda no serán desalojados.

Comenzando en Mayo 3 de 2010, Magellan de Arizona detuvo la provisión de servicios de asistencia para vivienda para nuevos miembros que no estén cubiertos bajo los Títulos XIX/XXI a quienes se les ha determinado con una enfermedad mental grave (SMI). A las personas elegibles bajo los Títulos XIX/XXI, y a las personas que no se encuentran cubiertas bajo los títulos XIX/XXI a quienes se les ha determinado con una enfermedad mental grave (SMI) que reciben servicios de asistencia para vivienda en un establecimiento clínico de tipo residencial, puede que se les solicite el pago del costo de la comida y alojamiento.

Quejas y apelaciones

Usted puede presentar una queja formal, si está relacionada con una violación de su derecho a recibir, o un derecho relacionado con servicios, apoyo y/o tratamiento que esté cubierto para usted. Si usted no se encuentra cubierto bajo los títulos XIX/XXI y se le ha determinado con una enfermedad mental grave (SMI), usted puede apelar decisiones relacionadas con la determinación sobre su elegibilidad de SMI, o sobre acciones y decisiones relacionadas con los medicamentos o con servicios relativos a los medicamentos que usted está recibiendo.

El Departamento de Servicios de Salud de Arizona/División de Servicios de Salud Mental ADHS/DBHS (por sus siglas en Inglés), no estará aceptando nuevas remisiones para asistencia especial en el caso de personas que no son elegibles bajo los títulos XIX/XXI y a quienes se les ha determinado con una enfermedad mental grave (SMI) comenzando en Julio 1 de 2010.

Para información adicional sobre estos cambios, por favor llame a la Línea para Miembros de Magellan al (800) 564-5465 o TTY (800) 424-9831 o visite www.MagellanofAZ.com/NTTransition.