

24/7 Necesidad Médica y Apelaciones de Emergencia



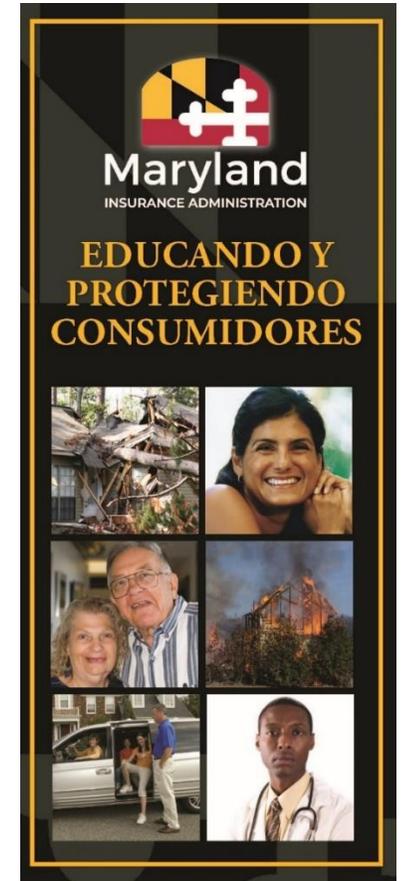
Maryland
INSURANCE ADMINISTRATION



Qué es la Administración de Seguros de Maryland

La Administración de Seguros de Maryland (MIA, por sus siglas en inglés) es una agencia estatal que regula los seguros en Maryland. La MIA se encarga de lo siguiente:

- Autorizar a las aseguradoras y los productores de seguros (agentes o corredores).
- Analizar las prácticas comerciales de los titulares para garantizar su cumplimiento.
- Controlar la solvencia de las aseguradoras.
- Revisar y aprobar los formularios de las pólizas de seguros. Revisar las tarifas de los seguros para garantizar que no sean inadecuadas, excesivas o injustamente discriminatorias.
- Investigar las quejas de los consumidores y de los proveedores, y las denuncias de fraude.



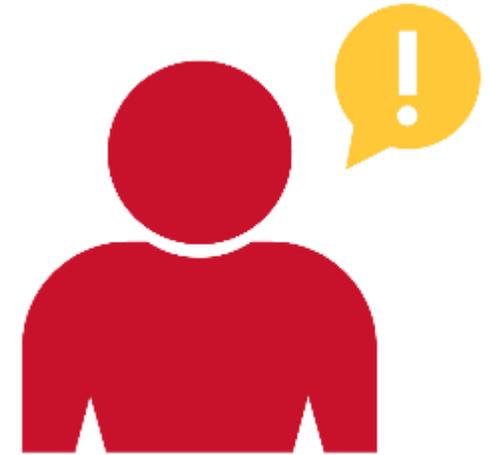
[Video: Cómo puede ayudar la MIA](#)



Apelaciones 24/7 contra el seguro médico

¿Sabía que tiene el derecho de apelar una denegación por parte de su compañía de seguros u organización para el mantenimiento de la salud (HMO, en inglés)?

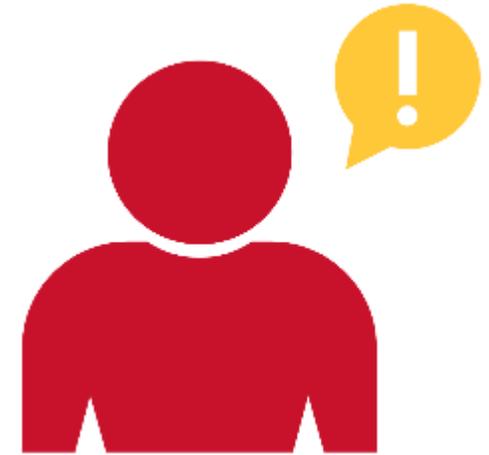
La ley de Maryland le otorga a usted el derecho de apelar cuando su compañía de seguros o HMO le niega la cobertura para un tratamiento que usted cree médicamente necesario. Si su médico considera que determinado tratamiento médico es necesario, pero su HMO o aseguradora médica no está de acuerdo, esta ley le permite apelar. El comisionado de seguros de Maryland tiene la autoridad para anular la decisión de su plan de salud si se determina que su tratamiento es médicamente necesario.



Apelaciones 24/7 contra el seguro médico

Las denegaciones pueden ser:

- **La denegación de un reclamo.** En este caso, su compañía de seguros o su HMO le deniegan el pago de un servicio o medicamento que le han brindado.
- **La denegación de una autorización.** Se produce cuando un medicamento o tratamiento requiere una referencia o autorización previa de su proveedor, pero esta autorización ha sido denegada por su compañía de seguros o HMO.



Apelaciones 24/7 contra el seguro médico

Además, puede apelar si:

- le han aprobado un nivel de atención inferior al que usted solicitó;
- cree que el proveedor de la red o autorizado está demasiado lejos o la espera es demasiado larga; o
- le han aprobado menos consultas de las que su proveedor cree que necesita.

Tiene derecho a recibir una denegación por escrito a menos que usted o su proveedor acepten un plan de atención alternativo.



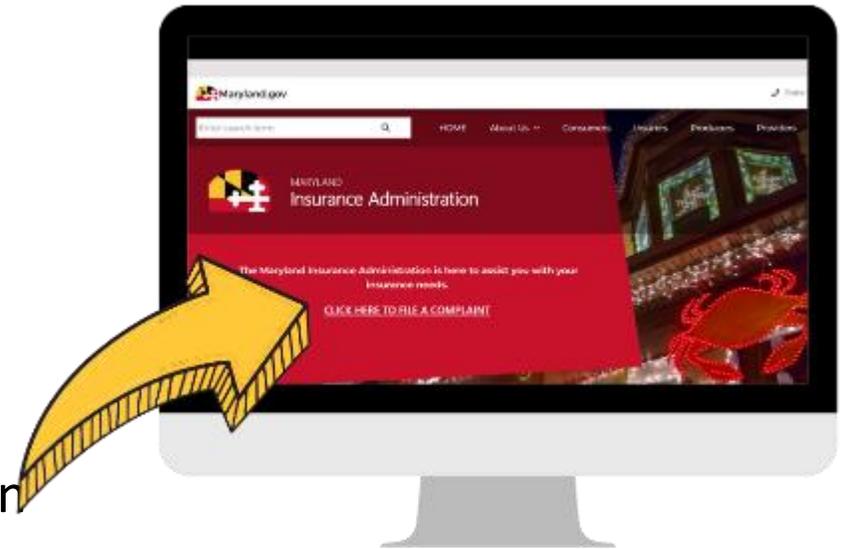
Apelaciones 24/7 contra el seguro médico

Si la denegación del beneficio involucra un caso de emergencia, la Administración de Seguros de Maryland se encuentra disponible **las 24 horas del día, los 7 días de la semana**, y puede contactarnos al:



1-800-482-6116

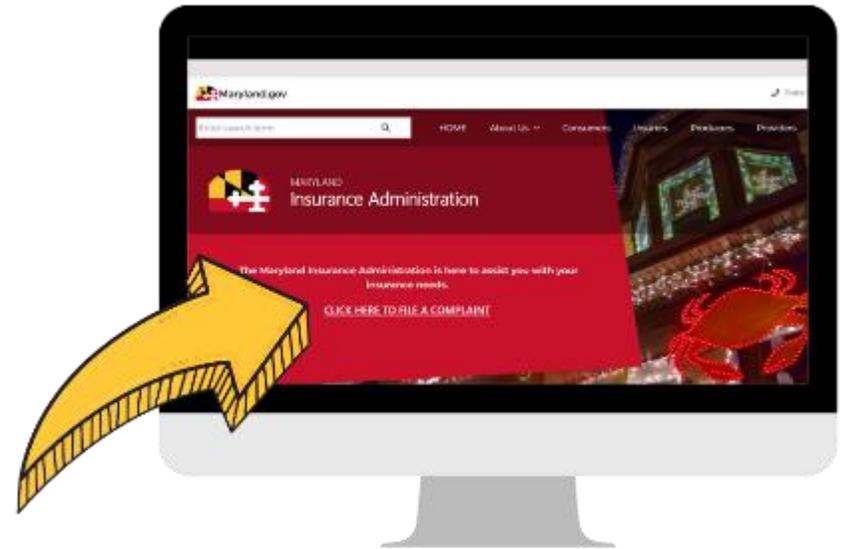
En caso de emergencia, la Administración de Seguros de Maryland (MIA, por sus siglas en inglés) tomará una decisión en un plazo de **24 horas**.



Apelaciones 24/7 contra el seguro médico

Para saber más sobre la necesidad médica y las apelaciones de urgencia, ingrese a:

<https://insurance.maryland.gov/Consumer/Pages/AppealsAndGrievances.aspx>



¿Y si necesito ayuda para redactar mi apelación?

La Unidad de Educación y Defensa de la Salud de la Oficina del fiscal general de Maryland puede ayudarle con la presentación de la apelación o reclamación.

Puede contactarlos al 410-528-1840 (en Baltimore) o al 1-877-261-8807.



Tipos de reclamaciones que la MIA no puede revisar

La MIA no puede abordar reclamaciones o consultas relacionadas con contratos de seguros que no estén regulados por el estado de Maryland. Esto incluye lo siguiente:

- Planes autofinanciados o autoasegurados
- Asistencia Médica (Medicaid)
- Medicare y HMO de Medicare
- Programas de beneficios de salud para empleados federales
- Planes de salud familiar de los servicios uniformados
- Contratos emitidos y entregados al asegurado en otro estado.



Información de contacto

Administración de Seguros de Maryland

 800-492-6116 | 410-468-2000 | 800-735-2258 (teletipo)

 insurance.maryland.gov



[MDInsuranceAdmin](https://www.facebook.com/MDInsuranceAdmin)



[en español: MDInsuranceAdminES](https://www.facebook.com/MDInsuranceAdminES)



[Administración de Seguros de Maryland](https://www.linkedin.com/company/Administración-de-Seguros-de-Maryland)



[marylandinsuranceadmin](https://www.instagram.com/marylandinsuranceadmin)



[MD Insurance](https://twitter.com/MD_Insurance)



<https://bit.ly/mdmiayoutube>



NUMERO NACIONAL, RESPUESTA LOCALNU

- Maryland central es atendida por la línea de ayuda CALL 988,
 - operado por una asociación de tres organizaciones.





Behavioral Health System
Baltimore

Según la Encuesta nacional sobre uso de drogas y salud de SAMHSA, los problemas de salud mental en general están aumentando entre las personas latinas/hispanas entre las edades de 12 y 49 años.

AMHSA. Encuesta nacional sobre uso de drogas y salud (NSDUH) de 2018: hispanos, latinos o de origen o ascendencia española https://www.samhsa.gov/data/sites/default/files/reports/rpt23249/4_Hispanic_2020_01_14_508.pdf

+



“En lugar de preguntar qué te pasa, pregunta qué te pasó...”

De la mesa redonda comunitaria y la encuesta sobre el acceso a los servicios de salud del comportamiento a nivel local



“Realmente tienes que estar en contacto con tu alma y espíritu y tu imaginación te mantiene en forma, y te hace quererte un poco más.

“Chita Rivera, primera mujer hispana en recibir los honores del Centro Kennedy

Actitudes

Existe una percepción en las comunidades latinx/hispanas, especialmente entre las personas mayores, de que hablar sobre problemas de salud mental puede crear vergüenza y vergüenza para la familia, lo que resulta en que menos personas busquen tratamiento.

Jimenez, D. E., Bartels, S. J., Cardenas, V., & Alegría, M. (2013). Actitudes estigmatizantes hacia las enfermedades mentales entre adultos mayores raciales/étnicos en atención primaria. Revista internacional de psiquiatría geriátrica, 28(10), 1061–1068. <https://doi.org/10.1002/gps.3928>. Accedido desde <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3672370/>.

Actitudes

La religión puede ser un factor de protección para la salud mental en las comunidades latinx/hispanas (fe, oración), pero también puede contribuir al estigma contra las enfermedades mentales y su tratamiento (demonios, falta de fe, comportamiento pecaminoso), por lo que dirigirse a las instituciones religiosas para ayudar a fomentar el buen la salud mental y la búsqueda de tratamiento son importantes.

Caplan S. (2019). Intersección de Creencias Culturales y Religiosas Acerca de la Salud Mental: Latinos en el Entorno Basado en la Fe. Atención médica internacional hispana: publicación oficial de la Asociación Nacional de Enfermeras Hispánicas, 17(1), 4-10. <https://doi.org/10.1177/15404153198282>



**Defendemos la
atención de salud
mental de calidad.**

[988helpline.org](https://www.988helpline.org)

Baltimore City • Baltimore County • Carroll County • Howard County



Estamos aquí para ayudar

Estamos aquí para ayudar



Gratis y
confidencial



Seguro y listos
para apoyar

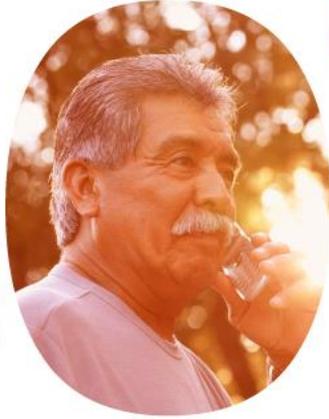


Disponible las
24 horas del día

988helpline.org

Baltimore City • Baltimore County • Carroll County • Howard County

80%



**de las personas que llaman
al 988 siente un alivio inmediato.**

988helpline.org

Baltimore City • Baltimore County • Carroll County • Howard County



Estamos aquí para ayudar

Servicios de línea de ayuda efectivos

La red nacional de líneas de ayuda locales ha brindado apoyo gratuito y confidencial durante más de veinte años para ayudar a reducir la ansiedad y la depresión, aumentar los sentimientos de esperanza y prevenir las muertes por suicidio.

- Los receptores de llamadas brindan asesoramiento y apoyo emocional a cualquiera que llame.
- Los centros de llamadas locales cuentan con personal las 24 horas del día, los 7 días de la semana y brindan una respuesta inmediata. Las personas que llaman se enrutan a una red de respaldo nacional si el centro de llamadas local no puede responder dentro de los 30 segundos.
- Maryland central mantiene un sitio web para LLAME AL 988 en www.988helpline.org



Respuesta integral de salud conductual

Además de los servicios de la línea de ayuda, la red CALL 988 brinda una variedad cada vez mayor de servicios de alta calidad para los residentes que necesitan apoyo de salud emocional o conductual, o que buscan ayuda con el alcohol o las drogas. Los servicios incluyen:

- Citas para el mismo día o al día siguiente
- Remisiones a asesoramiento o atención a más largo plazo en la comunidad
- Equipos de profesionales de la salud mental que pueden atender a una persona que llama en la comunidad para brindar apoyo urgente en persona
- CALL 988 es parte de un esfuerzo comunitario para reducir la dependencia histórica de la región de las fuerzas del orden público y los servicios médicos de emergencia (EMS) para emergencias de salud conductual

El papel de la policía y los socorristas

CALL 988 es un esfuerzo comunitario para reducir la dependencia histórica de nuestra región de la policía durante una emergencia de salud mental.

- La mayoría de las llamadas al 988 se resuelven por teléfono sin enviar personal de respuesta a emergencias. Si se necesita una respuesta comunitaria, CALL 988 enviará equipos de profesionales de la salud mental siempre que sea posible.
- Menos del 2% de las llamadas al 988 se transfieren al 911 para despachar EMS o la policía. Esto solo se hace cuando hay una situación inminente que amenaza la vida.

¿Quién puede usar CALL 988?

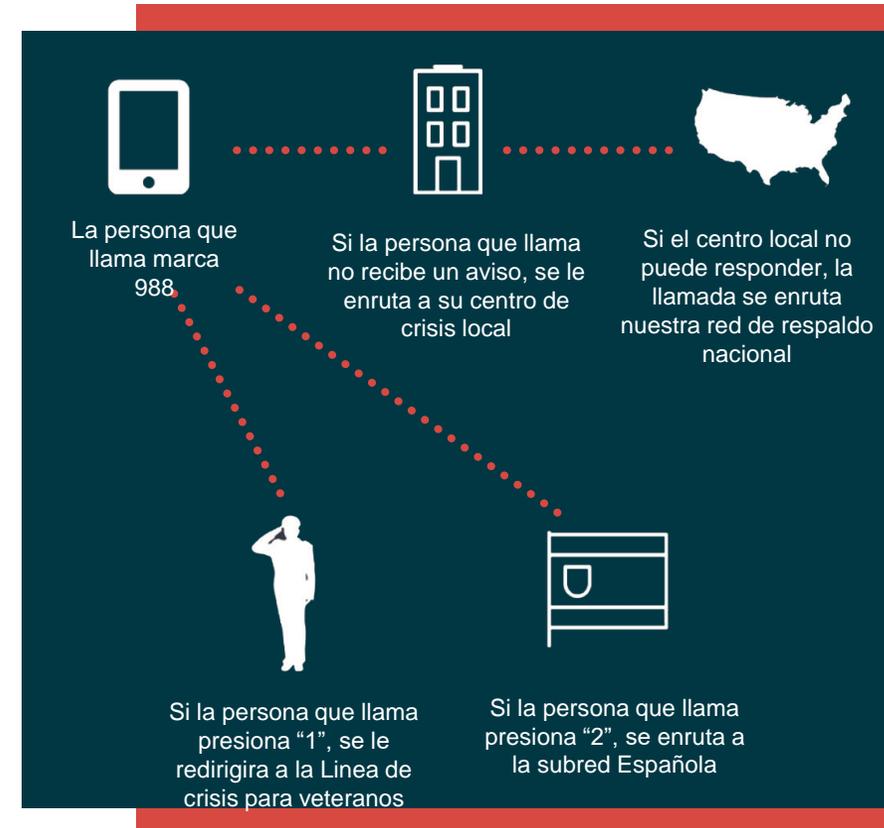
Cualquiera puede llamar al 988 y ser redirigido a su línea de ayuda local.

• A las personas que llaman no se les pregunta sobre el seguro y no se les cobrará por llamar.

- Las personas que llaman no necesitan prueba de ciudadanía o documentación de ningún tipo para llamar a la línea de ayuda 988.
- La ayuda está disponible en otros idiomas.
- Hay ayuda disponible para personas ciegas o con problemas de audición.
- Una línea de crisis para veteranos específica está disponible llamando al 988 y presionando '1'.

¿Qué pasa cuando llamas?

- Escuchará un mensaje que le indicará que se comunicó con el 988, un poco de música de espera y un aviso que le preguntará si es un veterano y si prefiere hablar en español.
- A continuación, un asesor especializado del centro de atención telefónica 988 más cercano atenderá el teléfono.
- Respondido por asesores capacitados en centros de llamadas locales; no es un gran centro de llamadas nacional.
- Enviado al centro de llamadas de respaldo si el local no está disponible pero Maryland tiene una tasa de respuesta fuerte del 85% en el estado.



La diferencia entre el 988 y el 911

Llame al 988 cuando usted o un ser querido:

- Tener pensamientos de suicidio
- Sentirse solo, triste o deprimido
- Tener problemas de relación
- Beber demasiado o usar drogas
- Sentirse ansioso
- Lidiando con el trauma

Llame al 911 cuando usted o un ser querido:

- Experimentar una emergencia que amenaza la vida
- Necesita servicios medicos de emergencia, bomberos o policia para ser enviados a su ubicación

Lo importante es llamar al 988 o al 911 durante una emergencia. El 988 puede transferirse al 911 si es más apropiado, y el 911 puede hacer lo mismo para el apoyo emocional de emergencia.

CÓMO AYUDAR A PROMOVER CALL 988

Hablando de CALL 988

CALL 988 adopta un enfoque diferente al de muchas otras líneas de crisis. Nosotros:

- Use palabras y descripciones esperanzadoras
- Incluya la prevención del suicidio solo una de las muchas razones por las que la gente podría llamar
- Normalizar la búsqueda de ayuda para reducir el estigma: todo el mundo necesita ayuda a veces
- Llámelo una "línea de ayuda", que se siente segura y de apoyo.
- Evite palabras como "crisis" y "lucha", que los residentes (incluidos aquellos con experiencia vivida) nos dijeron que se sintieron estresantes y abrumadoras.



Lenguaje que resuena en las comunidades locales

Utilizar esta:	En lugar de esto:	Porque:
Especialista o profesional	Entrenado	“Entrenado” se siente como alguien con poca experiencia.
Emergencia	Crisis	“Emergencia” se siente solucionable; “crisis” se siente fuera de control.
Seguro y solidario	Desescalada y trauma informado	Los términos técnicos se sentían demasiado clínicos y se entendían menos.
Lenguaje sencillo como “depresión o ansiedad” y “drogas or alcohol”	Salud mental, salud del comportamiento o uso de sustancias	Las personas pueden relacionarse mejor con términos más concretos; los terminos mas tecnicos evocan mas estigma

988 está disponible en todo el país pero hay más trabajo por delante



988 Es

- El primer paso para garantizar que las crisis de salud mental, uso de sustancias y suicidio reciban la respuesta que merecen
- Un recurso que salva vidas para las personas en crisis.
- Contestado por profesionales de la salud mental y no por la policía

988 no es

- Un sistema completo de respuesta de salud mental

From Reimagine Crisis Response

Cinco Idiomas in Central Maryland

CALL
988



- **Español**
- **Francés**
- **Mandarin**
- **Corean**
- **Swahili**



PREGUNTAS?





[Recursos en Español](#)

[Ayuda En Español : Lifeline
\(988lifeline.org\)](#)

[¿Qué es la salud mental? | SAMHSA](#)

[Language Assistance Services |
SAMHSA](#)



Comparta materiales del kit de herramientas para socios



Los materiales en el kit de herramientas para socios incluyen:

- Volantes, postales y otros materiales impresos
- Redes sociales y contenidos digitales.
- LLAME al 988 artículos promocionales de la marca, incluidos imanes, bolígrafos y pelotas antiestrés
- LLAME 988 Generador de materiales para impresión personalizada y recursos digitales
- Visita partners.988helpline.org para acceder al kit de herramientas para socios. Llamar Samirah Abdul-Fattah for print materials.

**Todos en nuestra
comunidad
merecen
la oportunidad
de cuidar su salud
emocional.**

988helpline.org
Baltimore City • Baltimore County
Carroll County • Howard County



Contáctenos para más información:

www.988helpline.org

www.bhsbaltimore.org

¡Gracias! Sister Mary Alice McCabe

Gwen Brown, Community Engagement Coordinator, BHSB

Gwen.Brown@BHSBaltimore.org

Samirah Abdul-Fattah, Community Engagement Coordinator, BHSB

Samirah.Abdul-Fattah@BHSBaltimore.org

CONTACTA CON NOSOTRAS



Behavioral Health System
Baltimore

*Imaginar una ciudad
donde las personas vivan
y prosperen en
comunidades que
promuevan y apoyen la
salud conductual*

100 S. Charles Street
Tower II, 8th Floor
Baltimore, MD 21201

Phone: 410-637-1900

Website: www.BHSBaltimore.org

Facebook:

www.facebook.com/BHSBaltimore

Twitter: @BHSBaltimore