

Cómo los clientes hicieron que el seguro de salud mental funcione



Guía de seguro para tratamiento de salud mental

Amparo

Amparo es una defensora del consumidor mental que vive con una enfermedad mental crónica.

Necesitaba encontrar un terapeuta que pudiera verla semanalmente.

Después de recibir la referencia requerida por su plan de salud, tomó seis semanas hasta que pudo obtener una cita. Esto es lo que tenía que hacer:

- Ella consiguió una lista de terapeutas a través de una compañía de seguros
- Amparo llamó a varios hasta que encontró quien estaba aceptando nuevos pacientes
- Fue difícil encontrar un terapeuta que era culturalmente competente y no anglosajón
- Ella presentó una queja ante su compañía de seguros debido al largo retraso en recibir atención

Victoria

Victoria estudia trabajo social, es una defensora del consumidor mental, y vive con una enfermedad mental. Cuando necesitaba más tratamiento que terapia una vez a la semana, tuvo que ser una defensora persistente con su compañía de seguros. Esto es lo que hizo:

- Cuando Victoria le dijo al seguro que necesitaba un mayor nivel de atención, el seguro ofreció terapia de grupo, pero declinó cualquier otra cosa
- Después de probar sin éxito el programa de la compañía de seguros, ella pidió una referencia y le dijeron que podría tomar hasta dos meses
- Victoria se registró en el hospital porque el alta requería un plan de atención, y recibió la atención que necesitaba
- Llamó repetidamente a su compañía de seguros mientras aprendió sus derechos y cómo funciona el seguro
- Victoria encontró un aliado en el sistema con más poder (un psiquiatra masculino blanco en su caso)
- Victoria retiró una queja contra su compañía de seguros cuando negaron la atención. La empresa revirtió su decisión durante el proceso de reclamación

Palabras de sabiduría

Victoria dijo que era difícil luchar contra su compañía de seguros cuando estaba enferma. Ella aconseja que uno lo cumple poco a poco. Amparo dice que es tu derecho recibir servicios pues el propósito de tener seguro es para obtener servicios de bienestar.

"Yo se que es mi derecho. Y me lo merezco. Yo pago por esto. Tengo seguro. Voy a recibir [cuidado]."— Amparo

Obtener ayuda

Para obtener asistencia adicional trabajando con su compañía de seguros para resolver problemas de cobertura, la Alianza para Consumidores de Salud (HCA)

[HealthConsumer.org](https://www.healthconsumer.org)
888-804-3536