

Pharmacy interruption for Utah Medicaid

frequently asked questions for members

Background

The vendor Utah Medicaid uses for its fee for service pharmacy claims experienced a cyber security issue on their systems on Wednesday, February 21. The vendor, Change Healthcare, took action right away and disconnected their systems to stop any other problems.

How does this affect Utah Medicaid?

Some Medicaid members may be affected when trying to fill a prescription until the security issues are fixed. Medicaid staff can't access any pharmacy claim information while the system is shut down. This means we can't approve prescriptions that may require an override or prior authorization.

How long will the system outages last?

Change Healthcare says the systems will be shut down throughout the day (February 23) or longer. They will [provide updates on their website](#).

How are pharmacies impacted?

This issue is not limited to Utah Medicaid members and providers. Change Healthcare provides technology and data to insurance companies and healthcare services nationally. They claim to handle one in three U.S. patient records. Local pharmacies are experiencing system outages, which affect people not enrolled in Medicaid, as well.

What can Utah Medicaid members do if they need a prescription filled?

Talk to your pharmacy. Medicaid does not want any member to have delayed care as a result of this system issue. We are working with providers, pharmacies, and members to do everything possible to make sure prescriptions can be filled. Your pharmacy can use override options so that you can get your prescriptions filled for 30 days.

What if Medicaid members have questions?

Utah Medicaid members with questions can contact Utah Medicaid at 1-866-608-9422, between 8 am and 5 pm.

What if I'm on the Medicaid Restriction Program?

Medicaid members enrolled in the Restriction Program should continue to use their approved pharmacies to fill their medications.

Interrupción de farmacia para Medicaid de Utah

preguntas frecuentes para miembros

Contexto

El proveedor que Utah Medicaid utiliza para sus facturas de fee for service de farmacia experimentó un problema de seguridad cibernética en sus sistemas el miércoles 21 de febrero. El proveedor, Change Healthcare, tomó medidas de inmediato y desconectó sus sistemas para detener cualquier otro problema.

¿Cómo afecta esto a Medicaid de Utah?

Algunos miembros de Medicaid pueden verse afectados al intentar surtir una receta hasta que se solucionen los problemas de seguridad. El personal de Medicaid no puede acceder a ninguna información de facturas de farmacia mientras el sistema esté cerrado. Esto significa que no podemos aprobar recetas que puedan requerir una anulación o autorización previa.

¿Cuánto tiempo durarán las caídas del sistema?

Change Healthcare anticipa que estas interrupciones durarán todo el día (23 de febrero), si no más. Están [proporcionando actualizaciones en su sitio web](#).

¿Cómo se ven afectadas las farmacias?

Este problema no se limita a los miembros y proveedores de Medicaid de Utah. Change Healthcare proporciona tecnología y datos a compañías de seguros y servicios de salud a nivel nacional. Afirman manejar uno de cada tres registros de pacientes estadounidenses. Las farmacias locales están experimentando cortes del sistema, que también afectan a las personas que no están inscritas en Medicaid.

¿Qué pueden hacer los miembros de Medicaid de Utah si necesitan surtir una receta?

Habla con tu farmacia. Medicaid no quiere que ningún miembro sufra retrasos en la atención como resultado de este problema del sistema. Estamos trabajando con proveedores, farmacias y miembros para hacer todo lo posible para garantizar que se puedan surtir las recetas. Su farmacia puede utilizar opciones de anulación para que pueda surtir sus recetas durante 30 días.

¿Qué pasa si los miembros de Medicaid tienen preguntas?

Los miembros de Utah Medicaid que tengan preguntas pueden comunicarse con Utah Medicaid al 1-866-608-9422, entre las 8 am y las 5 pm.

¿Qué pasa si estoy en el programa de restricción de Medicaid?

Los miembros de Medicaid inscritos en el Programa de Restricción deben continuar usando sus farmacias aprobadas para surtir sus medicamentos.