



IMPERIAL COUNTY  
**Behavioral Health Services**  
MENTAL HEALTH & SUBSTANCE USE RECOVERY

# **Manual para Beneficiarios del Plan de Salud Mental del Condado de Imperial Servicios Especializados en Salud Mental**

**Departamento de Salud Mental Condado Imperial  
202 North Eighth Street  
El Centro, CA 92243**

Fecha de Revision: 1ro de diciembre del 2023

Fecha de Entrada en Vigor: 1ro de enero de 2024<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> El manual se debe proporcionar en el momento en que el beneficiario accede por primera vez a los servicios.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## AVISOS EN DIFERENTES IDIOMAS

---

### **English Tagline**

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). These services are free of charge.

### **الشعار بالعربية (Arabic)**

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). هذه الخدمات مجانية.

### **Հայերեն պիտակ (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### **ប្រាសាទសំខេម (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100)។ ជំនួយ នឹង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### **简体中文标语 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100)。这些服务都是免费的。

### **مطلب به زبان فارسی (Farsi)**

تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند. 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100) اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند. 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100) همچنین خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز با 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100) موجود است.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

### **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100) . ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). ਅਪਾਹਜ਼ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ

ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ | ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100).  
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ |

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-817-5292 (линия TTY: 1-800-855-7100). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). Libre ang mga serbisyonang ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-817-5292 (TTY: 1-800-855-7100). Các dịch vụ này đều miễn phí.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## INDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS .....	7
AVISO DE NO DESCRIMINACION .....	9
INFORMACION GENERAL .....	12
INFORMACION IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL .....	14
CÓMO DETERMINAR SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA .....	16
ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN SALUD MENTAL.....	18
COMO SELECCIONAR A UN PROVEEDOR .....	25
SU DERECHO A ACCEDER A LOS EXPEDIENTES MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES USANDO .....	27
ALCANCE DE SERVICIOS .....	28
DETERMINACION ADVERSA DE BENEFICIOS DE SU PLAN DE SALUD MENTAL.....	35
PROCESO DE RESOLUCION DE PROBLEMA: PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA O APELACION.....	39
EL PROCESO PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA .....	41
EL PROCESO DE APELACION (ESTANDAR O URGENTE).....	43
DECLARACION DE DIRECTIVA ANTICIPADA.....	50
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO .....	51

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

### Otros idiomas

Puede obtener este Manual del Beneficiario y otros materiales del plan en otros idiomas sin ningun costo para usted. Proporcionamos traducciones por escrito realizadas por traductores calificados. Llame al 1-800-817-5292 (TTY: 711). La llamada es gratuita. Llame al Departamento de Salud Mental del Condado de Imperial. La llamada es gratuita. Lea este Manual del Beneficiario para obtener más información sobre los servicios de asistencia lingüística para la atención médica, como servicios de interpretación y traducción.

### Otros formatos

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos auxiliares, como braille, letra grande de 20-puntos letra grande o audio, y esta disponible en formato electronico sin algun costo. Llame al 1-800-817-5292 (TTY: 711). La llamada es gratuita.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## **Servicios de intérprete**

El Departamento de Salud Mental provee servicios de interpretación por medio de un intérprete calificado, las 24 horas, y sin costo. Usted no tiene que usar a un familiar o amigo como intérprete.

Desaconsejamos el uso de menores como intérpretes, a menos que sea una emergencia. Hay servicios disponibles de intérprete, lingüísticos y culturales sin costo para usted. Esta ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para ayuda lingüística, o para obtener este manual en otro idioma, llame al 1-800-817-5292 o a (TTY: 711). La llamada es gratuita.



## **AVISO DE NO DISCRIMINACION**

La discriminación es ilegal. Los Servicios del Departamento de Salud Mental cumple con las leyes estatales y federales sobre los derechos civiles. Los Servicios del Departamento de Salud Mental del Condado Imperial, no discriminan, excluyen ni tratan ilegalmente a las personas de manera diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

El Departamento de Salud Mental proporciona:

- Asistencia y servicios es gratis y servicios para personas con discapacidad para ayudareles a comuncarse mejor, tales como:
  - Intépretes de lenguaje de señas calificados
  - Información escrita en otros formatos (legra grande, Braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Los siguientes servicios de leguaje son gratis para personas que el inglés no es su primer idioma:
  - Interpretes Calificados
  - Informacion escrita en otros idiomas
- Si usted necesita estos servicios, llame al Departamento de Salud Mental del Condado de Imperial entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. llamando al 1-800-817-5292. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 1-800-817-5292 (TTY:711). Al solicitar, este documento puede estar disponible para usted en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

### **COMO PRESENTAR UNA DENUNCIA**

Si usted cree que el Departamento de Salud Mental del Condado de Imperial no ha proporcionando estos servicios o ha discriminado en alguna otra forma en base al sexo, la raza, el color, la religion, la ascendencia, la discapacidad mental, la discapacidad fisica, la condicion medica, la informacion genetica, el estado civil, el genero, la edentidad de genero o la orientacion sexual, usted puede presentar un denuncia con la persona que aboga por los derechos de los pacientes. Usted puede presentar una denuncia por telefono, por escrito, en persona o electronicamente:

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Por teléfono: llamando al Defensor de los Derechos de los Paciente entre 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes al 1-800-817-5292, o, si no puede oír o hablar, por favor llame al 1-800-855-7100.
- Por escrito: Llene el Formulario para Denuncia, o escriba una carta y envíela a:  

Imperial County Behavioral Health Services  
 Attn: Patients' Rights Advocate  
 202 N. Eighth Street  
 El Centro, CA 92243
- En persona: Visite la oficina de su doctor o al Departamento De Salud Mental del Condado Imperial, y diga que quiere someter una denuncia.
- Electronicamente: Visite la pagina web del Departamento de Salud mental del Condado Imperial [bhs.imperialcounty.org](http://bhs.imperialcounty.org).

**OFFICE OF CIVIL RIGHTS (OFFICINA DE DERECHOS CIVILES) – CALIFORNIA**  
**DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES (Departamento de Servicios de Atencion Medica de California)**

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o electrónicamente:

Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si no puede oír o hablar bien, por favor llame al **1-800-855 7100**.

Por escrito: Llené un formulario de queja o envié una carta a:

**Department of Health Care Services**  
**Office of Civil Rights**  
**P.O. Box 997413, MS 0009**  
**Sacramento, CA 95899-7413**

Los formularios de queja estan disponibles en:  
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

Electronicamente: envié un correo electronico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**OFFICE OF CIVIL RIGHTS (OFFICINA DE DERECHOS CIVILES) – U.S.**  
**DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES (DEPARTAMENTO DE**  
**SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE EE.UU.**

Si usted piensa que ha sido discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. por teléfono, por escrito, o electrónicamente:

Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si no puede oír o hablar bien, por favor llame al TTY/TDD **1-800-537-7697**.

Por escrito: Llene un formulario de queja o envíe una carta a:

**U.S Department of Health Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**

Los formularios para queja están disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Electronicamente: Visite la Office for Civil Rights Complaint Portal en

<http://www.ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## INFORMACION GENERAL

### ¿Por qué es importante leer este Manual?

Le damos la bienvenida a los Servicios de Salud Mental del Condado Imperial. Nosotros brindamos servicios especializados en salud mental para personas que califican para Medi-Cal. Estamos dedicados a capacitar a nuestros clientes, sus familias y miembros de la comunidad para mejorar su salud y bienestar brindándoles educación, atención preventiva y tratamiento de calidad.

Este manual le indica cómo obtener los servicios especializados de salud mental por medio del Medi-Cal a través de su plan del condado. Este manual le explica sus beneficios y como obtener atención médica. También responde muchas de sus preguntas.

Usted aprenderá:

- Como recibir servicios especializados de salud mental a través de su plan del condado
- A cuáles beneficios tiene usted acceso
- Que debe hacer si tiene una pregunta o un problema
- Sus derechos y responsabilidades como miembro del plan de Medi-Cal

Si no lee este manual ahorita, debe guardar este manual para que pueda leerlo después. Este manual y otros materiales están disponible en el sitio web <http://bhs.imperialcounty.org/> o por escrito disponible su Plan de Salud Mental, sin costo. Si desea una copia de este manual, usted lo puede solicitar llamando al número gratuito 1-800-817-5292.

Utilice este manual como información adicional de la información que anteriormente al que usted recibió cuando se inscribió en su plan actual de beneficios de Medi-Cal.

### ¿Necesitas Este Manual En Su Idioma o En Un Formato Diferente?

Si usted habla un idioma que no sea inglés, los servicios de interpretación están disponibles y gratuitos para usted. Llame a Departamento de Salud Mental del Condado Imperial. Su plan de salud mental está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Usted también puede comunicarse con su plan de salud mental, llamando al 1- 800-817-5292 si usted desea este manual u otros materiales escritos en forma alternativa, como, por ejemplo, letra grande, braille o audio. Su plan de salud mental le puede asistir con esta información.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Si usted desea este manual u otros materiales escritos en un idioma que no sea el idioma inglés, llame a su plan de salud mental, y le asistirá en su idioma por teléfono.

Esta información está disponible en los siguientes idiomas:

- Español

### **Cuáles Son las Responsabilidades de mi Plan de Salud Mental:**

Su Plan de Salud Mental es responsable por lo siguiente:

- Saber si usted califica para los servicios de especialidad de salud mental del condado o de su red de proveedores.
- Proporcionar un número telefónico gratuito que brinde respuestas las 24 horas del día, los 7 días de la semana que pueda informarle como obtener servicios del plan de salud mental. Llame al 1-800-817-5292.
- Contar con suficientes proveedores para garantizar que usted pueda recibir los servicios de salud mental que estén cubiertos por el plan de salud mental en caso que los necesite.
- Informarle y educarle sobre los servicios disponibles por medio del plan de salud mental.
- Proveerle servicios en su idioma o a través de un intérprete (si es necesario) gratuitos y dejarle saber que los servicios de interpretación están disponibles.
- Proporcionarle información por escrito sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o formatos alternativos como braille, letra grande (Declaración de Voluntad Anticipada, Protección del Beneficiario, Notificación de Practicas de Privacidad, Derechos del Paciente y Responsabilidades, Directorio de Proveedores, y formularios para una queja y formularios para apelar).
- Proporcionarle una notificación respecto a cualquier cambio significativo en la información específica en este manual al menos 30 días antes de la fecha vigente de dicho cambio. Un cambio se considera significativo cuando hay un aumento o una reducción en la cantidad o en el tipo de servicios que están disponibles, o si hay un aumento o una reducción en el número de proveedores en la red, o bien si hay algún otro cambio que podría afectar los beneficios que usted recibe a través del plan de salud mental.
- Coordine su atención con otros planes o sistemas de prestación según sea necesario para facilitar las transiciones de atención y guiar las referencias para los beneficiarios, asegurándose de que se cierre el ciclo de referencias y que el nuevo proveedor acepte la atención del beneficiario.
- Garantizar que tenga acceso continuo a su proveedor anterior fuera de la red y actual proveedor durante un período de tiempo si el cambiar de proveedor pudiera afectar su salud o aumentar su riesgo de hospitalización.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## **INFORMACION IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL**

### **¿Hay transportación disponible?**

Si tiene problemas para llegar a sus citas médicas o a sus citas del plan de salud mental, el programa Medi-Cal puede ayudarle a encontrar transporte. Se puede proporcionar transporte a los beneficiarios de Medi-Cal que no pueden proporcionar transporte por sí solos y que tienen una necesidad médica de recibir servicios cubiertos por Medi-Cal. Hay dos tipos de transporte para citas:

- El transporte no médico es el transporte en vehículo privado o público para personas que no tienen otra forma de llegar a su cita.
- El transporte médico que no es de emergencia es el transporte en ambulancia, camioneta (van) para sillas de ruedas o camioneta (van) familiar para quienes no pueden usar el transporte público o privado.

Hay transporte disponible para viajes a la farmacia o para recoger suministros médicos, prótesis, aparatos ortopédicos y otros equipos necesarios. Para obtener más información y asistencia con respecto al transporte, comuníquese con su plan de atención administrada.

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no relacionado con atención médica, o con la salud, puede comunicarse directamente con el proveedor de transporte no relacionado con atención médica o con su proveedor para obtener ayuda. Cuando se comunique con la empresa de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede recetarle transporte médico que no sea de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar transportación de ida y vuelta a sus citas.

### **¿Qué son los Servicios de Emergencia?**

Los servicios de emergencia son servicios para beneficiarios que pasan por una condición médica inesperada, incluyendo una condición médica por una emergencia psiquiátrica.

Una condición de emergencia médica tiene síntomas tan severos (posiblemente esto incluyen un dolor severo) que una persona podría esperar que en cualquier momento suceda lo siguiente:

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- La salud de la persona (o, en caso de una mujer embarazada, la salud de la mujer o de su bebe en gestación) podría estar en serios problemas.
- Cause graves daños a la forma en que funciona su cuerpo
- Provoca graves daños a cualquier órgano o parte del cuerpo

Una condición psiquiátrica de urgencia ocurre cuando una persona piensa que alguien:

- Es un peligro actual para sí mismo o para otra persona debido a lo que parece ser una enfermedad mental.
- No es capaz de dar o comer alimentos, utilizar ropa o refugio debido a lo que parece ser una condición de salud mental o sospecha de una condición de salud mental.

Los servicios de emergencia están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá las condiciones de emergencia, ya sea salud física, o condición de salud mental (Pensamientos, sentimientos y conductas que son fuente de angustia y/o disfunción en relación con uno mismo o con los demás). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura para pagar por ir a la sala de emergencias, incluso si resulta que no es una emergencia. Si cree que tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a cualquier hospital u otro lugar para obtener ayuda.

### **¿Tengo que pagar por Medi-Cal?**

La mayoría de las personas no tienen que pagar nada por Medi-Cal. En algunos casos, es posible que tenga que pagar Medi-Cal dependiendo de la cantidad de dinero que reciba o gane cada mes.

- Si sus ingresos son menores a los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal.
- Si sus ingresos superan los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar algo de dinero por sus servicios médicos o de tratamiento de trastornos por uso de sustancias. La cantidad que usted paga se denomina “parte del costo”. Una vez que haya pagado su “parte del costo”, Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas cubiertas por ese mes. En los meses que no tenga gastos médicos, no tiene que pagar nada.
- Es posible que deba pagar un “copago” por cualquier tratamiento bajo Medi-Cal. Esto significa que usted paga un monto de desembolso cada vez que recibe un servicio de tratamiento médico o de trastorno por uso de sustancias o un medicamento recetado y un copago si va a la sala de emergencias de un hospital para recibir sus servicios regulares.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Su proveedor le dirá si necesita hacer un copago.

### **¿Con Quién Me Comunico Si Tengo Pensamientos Suicidas?**

Si usted o alguien que conoce está en crisis, por favor llame a la Línea Nacional de Prevención de Suicidio al **1-800-273-TALK (8255)**. Salas de Chat (conversación) están disponibles en <https://988lifeline.org>

Para residentes locales que buscan asistencia por motivos de un estado de crisis emocional y/o para obtener acceso a programas locales de salud mental, por favor llame al 1-800-817-5292.

### **Información adicional específica del plan de salud mental**

Si usted o alguien que conoce se encuentra en cualquier tipo de situación que ponga en peligro su vida, llame al 911.

### **¿Dónde puedo acudir para obtener más información sobre Medi-Cal?**

Visite el sitio web del Departamento de Servicios de Atención Médica en <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> para obtener más información sobre Medi-Cal.

## **CÓMO DETERMINAR SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA**

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



## ¿Cómo saber cuándo necesito ayuda?

Muchas personas tienen momentos difíciles en la vida y pueden tener una condición de salud mental o problemas emocionales. Lo más importante que debe recordar es que hay ayuda disponible. Si usted o un miembro de su familia son elegibles para Medi-Cal y necesitan servicios de salud mental, debe llamar a la línea de acceso de su plan de salud mental al (442) 265-1525 o al 1800-817-5292. Su plan de atención administrada también puede ayudarlo a comunicarse con su plan de salud mental si cree que usted o un miembro de su familia necesita servicios de salud mental que el plan de atención administrada no cubre. El plan de salud mental lo ayudará a encontrar un proveedor para los servicios que usted pueda necesitar.

Si nota que usted o un miembro de su familia está pasando por una angustia significativa o persistente, que está afectando su capacidad o la de ellos para manejar la vida diaria o siente que no quiere vivir, llame a su plan de salud mental. Llame a su plan de salud mental si desea ayuda con uno o más de los siguientes síntomas:

- Mucha preocupación o miedo
- Sentirse muy triste o deprimido
- Problemas para pensar
  - Problemas con la concentración, la memoria o el pensamiento lógico y el habla que son difíciles de explicar.
- Cambios de humor extremos, que incluyen:
  - Sentirse demasiado bien, en la cima del mundo.
  - Sentirse demasiado irritable o enojado durante demasiado tiempo
- Evitar amigos y actividades sociales.
- Problemas con las relaciones con otras personas.
- Dormir demasiado o muy poco
- Comer demasiado o muy poco
- Problemas para oír, ver o sentir cosas que son difíciles de explicar o que la mayoría de la gente dice que no existen
- Problemas con el uso de alcohol o drogas.
- Muchos problemas físicos sin causas obvias, como:
  - Dolores de cabeza
  - Dolores de estómago
  - Pensar en el suicidio
- Cambio repentino o inusual en el funcionamiento:
  - No puede realizar las actividades diarias habituales, tiene problemas con el trabajo, la escuela o las tareas familiares
- Un miedo intenso a ganar peso o preocupación por la apariencia.

## ¿Cómo Reconocer Cuando un Niño o Adolescente Necesita Ayuda?

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Usted puede contactar su plan de salud mental o al plan de atención administrada a la siguiente línea de acceso (442) 265-1525 o al 1800-817-5292, y pedir una evaluación para su niño o adolescente si cree que están mostrando algunas de los síntomas de una condición de salud mental. Si su niño o adolescente califica para Medi-Cal, y la evaluación del condado indican que los servicios especializados de salud mental son cubiertos por el plan de salud mental de su condado y son necesarios, entonces su plan del condado coordinará que su hijo o adolescente reciba los servicios. También hay servicios disponibles para los padres que se sienten agobiados por el hecho de ser padres o que tienen condiciones de salud mental.

La siguiente lista podrá asistir a evaluar si su hijo si necesita ayuda, como servicios de salud mental. Si se presenta más de un síntoma o persiste por un periodo prolongado, puede indicar un problema más serio que requiere ayuda profesional. Aquí hay algunos de los síntomas que usted debe tener en cuenta:

- Mucha dificultad para concentrarse o quedarse quieto, poniéndolos en peligro físico o causando problemas escolares
- Intensas preocupaciones o miedos que se interponen en el camino de las actividades diarias
- Miedo abrumador repentino sin motivo, a veces con frecuencia cardíaca acelerada o respiración acelerada
- Se siente muy triste o se aparta de los demás durante dos o más semanas, lo que provoca problemas con las actividades diarias
- Cambios de humor extremos que causan problemas en las relaciones
- Cambios drásticos en el comportamiento
- No comer, vomitar o usar laxantes para provocar la pérdida de peso
- Uso repetido de alcohol o drogas
- Comportamiento grave y fuera de control que puede lastimarse a sí mismo o a los demás
- Planes serios o intentos de hacerse daño o suicidarse
- Peleas repetidas, o uso de un arma, o planes serios para lastimar a otros

## **ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN SALUD MENTAL**

### **¿Qué Son Los Servicios Especializados en Salud Mental?**

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Los servicios especializados en salud mental son servicios de atención para personas que sufren una condición mental o problemas emocionales que un pediatra o médico general que no puede tratar. Estas condiciones o problemas son lo suficiente severos como para interferir con la habilidad de una persona en continuar con sus actividades cotidianas.

Los servicios especializados en salud mental incluyen lo siguiente:

- Servicios de salud mental
- Servicios de Apoyo de Medicamentos
- Manejo de Caso con Objetivo
- Intervención de Crisis
- Intervención y Estabilización de Crisis
- Servicios de Tratamiento Residencial para Adultos
- Servicios de Tratamiento Residencial para Crisis
- Tratamiento por Día Intensivo
- Rehabilitación por Día
- Servicios para pacientes en un Hospital Psiquiátrico
- Instalaciones con servicios para la salud y Psiquiátrica
- Servicios de apoyo entre pares (solo disponibles para adultos en ciertos condados, pero los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, independientemente de su condado de residencia)
- Servicios móviles de crisis

Además de los servicios especializados de salud mental mencionados anteriormente, los beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a servicios adicionales bajo el beneficio Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT). Esos servicios incluyen:

- Servicios Intensivos Basados en el Hogar
- Coordinación de Cuidado Intensivo
- Servicios Terapéuticos de Conducta
- Servicios Terapéuticos para personas en cuidado de crianza (Foster Care)

Si desea obtener más información sobre cada servicio especializado en salud mental que pueda estar disponible para usted, consulte la sección “El Enfoque de los Servicios” de este manual.

### **¿Cómo Obtengo Servicios Especializados en Salud Mental?**

Si usted cree que necesita servicios especializados de salud mental, puede llamar a su plan de salud mental para recibir una evaluación inicial y ser programado para una cita

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

de evaluación. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado. También puede solicitar una evaluación de los servicios de salud mental de su plan de atención administrada si es un beneficiario. Si el plan de atención administrada determina que cumple con los criterios de acceso a los servicios de salud mental especializados, el plan de atención administrada lo ayudará en recibir una evaluación para recibir servicios de salud mental a través del plan de salud mental. No hay avenida equivocada para acceder a los servicios de salud mental, esto significa, que sea posible, que incluso pueda recibir servicios de salud mental no especializados a través de su Plan de Atención Administrada de Medi-Cal, además de los servicios de salud mental especializados. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud mental si su proveedor determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted y siempre que esos servicios estén coordinados y no duplicados.

Usted también puede ser referido a su plan de salud mental para recibir servicios especializados de salud mental por parte de otra persona u organización, incluidos su médico general, escuela, un familiar, tutor, su plan de atención administrada de Medi-Cal u otras agencias del condado. Por lo general, su médico general o el plan de atención administrada de Medi-Cal necesitarán su permiso o el permiso del padre o cuidador de un niño para hacer la remisión directamente al plan de salud mental, a menos que haya una emergencia. Su plan de salud mental no puede negar una solicitud para realizar una evaluación inicial para determinar si cumple con los criterios para recibir servicios del plan de salud mental.

Los servicios de salud mental especializados pueden ser proporcionados por el plan de salud mental (condado) u otros proveedores con los que el plan de salud mental tiene contrato (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias o proveedores individuales).

### **¿Dónde Puedo Obtener Servicios Especializados de Salud Mental?**

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive y fuera de su condado si es necesario. Los Servicios de Salud Mental del Condado Imperial brindan servicios de salud mental especializados en todo el Condado de Imperial. Las clínicas de consulta externa para pacientes están disponibles en Brawley, El Centro, Calexico y Winterhaven. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si tiene menos de 21 años de edad, es elegible para cobertura y beneficios adicionales bajo Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT).

Su plan de salud mental lo ayudará a encontrar un proveedor que pueda brindarle la atención que necesita. El plan de salud mental debe derivarlo al proveedor más cercano a su hogar, o dentro de los estándares de tiempo o distancia, que satisfaga sus necesidades.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## ¿Cuándo Puedo Obtener Servicios Especializados en Salud Mental?

Su plan de salud mental tiene que cumplir con los estándares estatales en cuanto tiempo se debe de llevar para que una cita sea programada y para que usted reciba los servicios de parte del plan de salud mental. El plan de salud mental debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares estatales:

- Dentro de 10 días laborales de su petición no-urgente ofrecerle una cita para empezar servicios con su plan de salud mental
- Dentro de 48 horas de su petición ofrecerle servicios por una condición urgente
- Dentro de 15 días laborales de su petición no-urgente ofrecerle una cita con un psiquiatra y,
- Dentro de 10 días hábiles, siguientes a la cita previa de seguimiento no urgentes para una condición continuas.

Sin embargo, estos tiempos pueden ser más largos si su proveedor ha determinado que un tiempo de espera más largo es médicamente apropiado y no perjudicial para su salud. Si le dijeron que lo colocaron en una lista de espera y cree que el período de tiempo es perjudicial para su salud, comuníquese con su plan de salud mental al 1-800-817-5292. Tiene derecho a presentar una queja si no recibe atención adecuada. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, consulte la sección "El proceso de queja" de este manual.

## ¿Quién Decide que Servicios voy a Recibir?

Usted, su proveedor, y su plan de salud mental están involucrados en decidir cuales servicios necesita recibir por medio de su plan de salud mental. Un profesional de salud mental trabajara con usted para determinar que tipo de servicio especializado son apropiados basado a sus necesidades.

Usted no necesita saber si tiene un diagnóstico de salud mental o una condición de salud mental específica para pedir ayuda. El plan de salud mental llevará a cabo una evaluación de su condición. El proveedor evaluará si puede tener una condición de salud mental que afecte negativamente su vida diaria o si puede tener un trastorno de salud mental o sospecha de un trastorno de salud mental que tenga el potencial de afectar negativamente su vida si no recibe tratamiento. Usted podrá recibir servicios de cobertura y clínicamente apropiados mientras su proveedor realiza esta evaluación.

Si usted tiene menos de 21 años, también puede acceder a servicios especializados de salud mental si tiene una afección de salud mental debido a un trauma, participación en el sistema de bienestar infantil, participación en la justicia juvenil o falta de vivienda. Además, si es menor de 21 años, el plan de salud mental debe brindarle servicios médicamente necesarios para corregir o mejorar su condición de salud mental. Los

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

servicios que corrigen, sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud mental se consideran médicamente necesarios.

Algunos servicios pueden requerir autorización previa del plan de salud mental. Los servicios que requieren autorización previa incluyen: servicios intensivos en el hogar, tratamientos intensivos, rehabilitación, servicios terapéuticos conductuales y cuidados de crianza terapéuticos. Puede solicitarle al plan de salud mental más información sobre su proceso de autorización previa. Llame a su plan de salud mental para solicitar información adicional.

El plan de salud mental debe utilizar un profesional calificado para realizar una revisión de autorización para el servicio. Este proceso de revisión se denomina autorización previa de servicios especializados de salud mental. El proceso de autorización del plan de salud mental debe seguir plazos específicos. Para una autorización previa estándar, el plan de salud mental debe decidir basándose en la solicitud de su proveedor tan rápido como su condición lo requiera, pero sin exceder los cinco días hábiles desde que el plan de salud mental recibe la solicitud. Por ejemplo, si seguir el plazo estándar podría poner en grave peligro su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar su funcionamiento al máximo, su plan de salud mental debe apresurarse en tomar una decisión de autorización y proporcionar un aviso basado en un plazo relacionado con su condición de salud, que es a más tardar 72 horas después de la recepción de la solicitud de servicio. Su plan de salud mental puede extender el tiempo hasta 14 días adicionales después de que el plan de salud mental reciba la solicitud si usted o su proveedor solicitan la extensión o si el plan de salud mental proporciona una justificación de por qué la extensión es lo mejor para usted.

Un ejemplo de cuándo podría ser necesario una extensión es cuando el plan de salud mental cree que podría aprobar la solicitud de tratamiento de su proveedor si obtiene información adicional de su proveedor. Si el plan de salud mental extiende el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.

Si el plan de salud mental niega, retrasa, reduce o cancela los servicios solicitados, el plan de salud mental debe enviarle un Aviso de Determinación Adversa y Beneficios, informándole que los servicios se negaron, retrasaron, redujeron o cancelaron, informarle que puede presentar una apelación y brindarle información sobre cómo presentar una apelación. Para obtener más información sobre sus derechos a presentar una queja o apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental de negarle sus servicios o tomar otras acciones con las que no está de acuerdo, consulte la sección Determinaciones adversas de beneficios por parte de su salud mental en página 36 de este manual.

### **¿Que es Necesidad Medica?**

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y apropiados para tratar su condición. Para las personas mayores de 21 años, un servicio es médicamente

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o discapacidad importante o aliviar un dolor severo.

Para personas menores de 21 años, el servicio es médicamente necesario si el servicio corrige, sostiene, apoya, mejora o hace más tolerable una condición de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud mental se consideran médicamente necesarios y están cubiertos como servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y continuos.

### **¿Cómo obtengo otros servicios de salud mental que no están cubiertos por el plan de salud mental?**

Si está inscrito en un plan de atención administrada de Medi-Cal, tiene acceso a los siguientes servicios de salud mental para pacientes ambulatorios a través de su plan de atención administrada de Medi-Cal:

- Evaluación y tratamiento de la salud mental, incluida la terapia individual, grupal y familiar.
- Exámenes psicológicos y neuropsicológicos, cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental.
- Servicios para pacientes ambulatorios con el fin de controlar los medicamentos recetados.
- Consulta psiquiátrica.

Para obtener uno de los servicios anteriores, llame directamente a su plan de atención administrada de Medi-Cal. Si no está en un plan de atención administrada de Medi-Cal, es posible que pueda obtener estos servicios de proveedores y clínicas individuales que acepten Medi-Cal. El plan de salud mental puede ayudarlo a encontrar un proveedor o una clínica que pueda ayudarlo o puede darle algunas ideas sobre cómo encontrar un proveedor o una clínica.

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede surtir recetas para tratar una condición de salud mental. Tenga en cuenta que la mayoría de los medicamentos recetados, nombrados Medi-Cal Rx, y despachados por una farmacia están cubiertos por el programa de pago por servicio de Medi-Cal, no por su plan de atención administrada.

### **¿Cómo obtengo otros servicios de Medi-Cal (atención primaria/Medi-Cal) que no están cubiertos por el plan de salud mental?**

Si está en un plan de atención administrada, el plan es responsable de encontrar un proveedor para usted. Si no está inscrito en un plan de atención administrada y tiene Medi-Cal "regular", también llamado Medi-Cal de pago por servicio, entonces puede acudir a cualquier proveedor que acepte Medi-Cal. Usted debe informar a su proveedor

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir servicios. De lo contrario, es posible que se le facturen esos servicios.

Puede usar un proveedor fuera de su plan de atención administrada para servicios de planificación familiar.

### **¿Qué sucede si tengo un problema con el alcohol o las drogas?**

Si cree que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, comuníquese con su condado al:

#### **Departamento de Salud Mental del Condado Imperial**

##### **Programa para el Tratamiento de Trastorno por Uso de Sustancias para Adultos ubicado en El Centro**

2695 S. 4<sup>th</sup> Street, Suite A, El Centro, CA 92243-2302  
Teléfono: (442) 265-7650  
Fax: (442) 265-7660  
Número Gratuito las 24-Horas: 1-800-817-5292

##### **Departamento de Salud Mental del Condado Imperial Programa para el Tratamiento de Trastorno por Uso de Sustancias en Adolescentes ubicado en El Centro**

315 S. Waterman Ave., El Centro, CA 92243-2302  
Teléfono: (442) 265-7270  
Fax: (442) 265-7269  
Número Gratuito las 24-Horas: 1-800-817-5292

#### **Departamento de Salud Mental del Condado Imperial**

##### **Programa para el Tratamiento de Trastorno por Uso de Sustancias para Adultos ubicado en Calexico**

25 East 3rd Street, Calexico, CA 92231-2659  
Teléfono: (442) 265-6200  
Fax: (442) 265-6205  
Número Gratuito las 24-Horas: 1-800-817-5292

#### **Departamento de Salud Mental del Condado Imperial**

##### **Programa para el Tratamiento de Trastorno por Uso de Sustancias en Adolescentes ubicado en Calexico**

101 Hacienda Dr. Suite B, CA 92231-1889

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Phone: (442) 265-6410

24-Hour Toll Free Number: 1-800-817-5292

### **¿Por qué podría necesitar servicios de hospitalización psiquiátricos?**

Es posible que lo admitan en un hospital si tiene una afección de salud mental o síntomas de una afección de salud mental que no se puede tratar de manera segura en un nivel de atención más bajo y, debido a la afección de salud mental o los síntomas de la afección de salud mental, usted:

- Representar un peligro actual para usted o para otros, o una destrucción significativa a una propiedad.
- No pueden proporcionar o utilizar alimentos, ropa o refugio
- Presentar un riesgo grave para su salud física
- Tiene un deterioro reciente y significativo en la capacidad de funcionar como resultado de una condición de salud mental
- Necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento con medicamentos u otro tratamiento que solo se puede brindar en el hospital

## **COMO SELECCIONAR A UN PROVEEDOR**

### **¿Cómo Encuentro a un Proveedor de Servicios Especializados en Salud Mental que Necesito?**

Su plan de salud mental debe publicar un directorio de proveedores actualizado en

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

línea. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de su plan de salud mental <https://bhs.imperialcounty.org>, o llame al número de teléfono gratuito del plan de salud mental. Puede obtener una lista por escrito o por correo si la solicita.

El plan de salud mental puede poner algunos límites en su elección de proveedores. Cuando comienza a recibir servicios especializados de salud mental, puede solicitar que su plan de salud mental le brinde una opción inicial de al menos dos proveedores. Su plan de salud mental también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el plan de salud mental debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores en la medida de lo posible.

Su plan de salud mental es responsable de garantizar que tenga acceso oportuno a la atención y que haya suficientes proveedores cerca de usted para garantizar que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental si los llega a necesitar. En ocasiones, los proveedores contratados por el plan de salud mental eligen dejar de brindar servicios especializados de salud mental. Es posible que los proveedores del plan de salud mental ya no tengan contrato con el plan de salud mental o que ya no acepten pacientes con servicios especializados de salud mental del Medi-Cal por su cuenta o a pedido del plan de salud mental. Cuando esto sucede, el plan de salud mental debe hacer un esfuerzo de buena fe para dar aviso por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios especializados de salud mental del proveedor. El aviso al beneficiario se proporcionará 30 días hábiles antes de la fecha de vigencia de la terminación o 15 días hábiles después de que el plan de salud mental sepa que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto sucede, su plan de salud mental debe permitirle continuar recibiendo servicios del proveedor que dejó el plan de salud mental, si usted y el proveedor están de acuerdo. Esto se denomina “continuidad de la atención” y se explica a continuación.

### **¿Puedo Continuar Recibiendo Servicios con Mi Proveedor Actual?**

Si usted ya está recibiendo servicios de salud mental (por medio de otro plan, un plan de atención administrativa, o un proveedor en particular por Medi-Cal), usted puede continuar recibiendo servicios siempre y cuando, los servicios estén coordinados entre los proveedores y los servicios no sean los mismos “continuidad de cuidado” y seguir viendo a su proveedor.

Además, si usted ya está recibiendo servicios de salud mental (por medio de otro plan, un plan de atención administrativa, o un proveedor en particular por Medi-Cal), usted puede solicitar “continuidad de cuidado” y seguir viendo a su proveedor hasta 12 meses. Es posible que desee solicitar la continuidad de la atención si necesita permanecer con su proveedor actual para continuar con su tratamiento actual, porque

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

cambiar a un nuevo proveedor causaría un daño grave a su condición de salud mental. Su solicitud de continuidad de atención puede ser concedida si se cumple lo siguiente:

- Usted ha establecido una relación continua con el proveedor a quien usted está pidiendo y a visto a su proveedor en los últimos 12 meses.
- El proveedor está calificado y cumple con los requisitos de Medi-Cal;
- El proveedor acepta los requisitos del plan de salud mental para la contratación con el plan de salud mental y el pago de los servicios; y
- El proveedor comparte documentación relevante con el plan de salud mental con respecto a su necesidad de los servicios.

## **SU DERECHO A ACCEDER A LOS EXPEDIENTES MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES USANDO**

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible los días de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Su condado debe crear y mantener un sistema seguro para que pueda acceder a sus registros médicos y localizar un proveedor con un dispositivo móvil. Este sistema se llama conexión programada de aplicaciones (API) de acceso del paciente. Puede acceder a las API de acceso de pacientes y directorio de proveedores de su condado a través de su sitio web.

<https://bhs.imperialcounty.org/>

## **ALCANCE DE SERVICIOS**

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Si usted cumple con los criterios para acceder a los servicios especializados de salud mental, los siguientes servicios están disponibles para usted según su necesidad. Su proveedor trabajará con usted para decidir qué servicios funcionarán mejor para usted.

### **Servicios de Salud Mental**

- Los servicios de tratamiento individual, en grupo, o en base familiar que ayudan a personas con su enfermedad mental en desarrollar habilidades en como sobrellevar una vida cotidiana. También, estos servicios incluyen trabajo de parte de su proveedor para completar los servicios lo mejor posible con la persona quien los está recibiendo. Este tipo de cosas incluyen: evaluar para ver si necesita el servicio y si el servicio es efectivo; desarrollar un plan para que decida sus metas del tratamiento de su salud mental y los servicios específicos que se le proporcionarán; y “colateral,” que significa el trabajar con miembros de familia y personas importantes en su vida (si usted da permiso) para ayudar a mejorar o mantener sus habilidades en su vida cotidiana. Estos servicios de salud mental pueden ser proporcionados en una clínica u oficina de un proveedor, por teléfono o telesalud (que solo incluyen por medio de audio y interacción por medio de video), en su hogar o en otro lugar de la comunidad. El plan de salud mental brindará o coordinará todos los servicios especializados de salud mental médicamente necesarios en cantidad, duración y alcance suficientes para lograr razonablemente el propósito para el cual se brindan los servicios. El plan de salud mental no denegará ni reducirá arbitrariamente la cantidad, la duración o el alcance de los servicios de salud mental especializados y cubiertos médicamente necesarios.

### **Servicios de Medicamento**

- Estos servicios incluyen, la receta, administración, dispensación, y monitoreo de medicinas psicotrópicas; y educación relacionada con medicamento psicotrópico. Los servicios de apoyo con medicamento se pueden obtener en las clínicas, en una oficina del proveedor, en su hogar u otro entorno comunitario, por teléfono o por telesalud (que solo son incluidos por medio de audio y interacción por medio de video).

### **Administración de Caso Específico**

- Este servicio ayuda en obtener servicios médicos, educacionales, sociales, pre-vocacional, vocacional, rehabilitados, y otros servicios comunitarios cuando sea difícil para personas con enfermedad mental acceder a ellos por sí mismos. Manejo de caso específico incluye el desarrollo de plan; comunicación, coordinación, y referencia; monitoreo en prestación de servicio para asegurar la accesibilidad a servicio y sistema de prestación; y monitoreo del progreso de la persona.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## **Servicios de Intervención en Caso de Crisis**

- Este servicio está disponible para atender condiciones urgentes que necesitan atención inmediata. El objetivo de la intervención en caso de crisis es ayudar a personas en la comunidad para que no terminen en el hospital. Intervención de crisis puede durar hasta ocho horas y se puede proporcionar en una clínica u oficina de un proveedor o en su hogar u otro entorno comunitario, por teléfono o por telesalud (que solo son incluidos por medio de audio y interacción por medio de video).

## **Servicios para estabilizar un estado de Crisis**

- Este servicio está disponible para atender condiciones urgentes que necesitan atención inmediata. Para estabilizar un estado de crisis puede durar hasta 20 horas. Este servicio tiene que ser proporcionado por un centro de salud y cuidado, que sea acreditado las 24 horas, ser un programa basado o parecido a un hospital con consultas externas, o en la instalación de un proveedor acreditado para proporcionar servicios para estabilizar un estado de crisis.

## **Servicios de Tratamiento Residencial para Adultos**

- Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que viven en instalaciones autorizadas que proporcionan servicios de tratamiento residencial a personas con una enfermedad mental. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, siete días de la semana. Medi-Cal no cubre los costos de habitación y alimento al estar en una instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial para adultos.

## **Servicios de Tratamiento de Crisis Residencial**

- Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que pasan por una crisis mental o emocional que se requiere de cuidados, pero que no necesitan ser cuidados en un hospital psiquiátrico. Servicios están disponibles las 24 horas del día, siete días de la semana en instalaciones acreditadas. El Medi-Cal no cubre los costos de habitación y alimento al estar en una instalación que ofrece servicios de tratamiento en establecimiento residencial para tratar un estado de crisis.

## **Servicios de Tratamiento de Día Intensivos**

- Este es un programa de salud mental y tratamiento con una estructura que proporciona a un grupo de personas que talvez necesitan estar en un hospital u otro establecimiento que otorgue cuidados las 24 horas. El programa dura por lo

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

menos tres horas por día. Las personas pueden **regresar a su casa por la noche**. El programa incluye actividades para el desarrollo de habilidades, terapias, y psicoterapia.

### **Rehabilitación de Día**

- Este es un programa estructurado y diseñado para ayudar a personas con una enfermedad mental, en aprender y desarrollar habilidades en como sobrellevar situaciones, habilidades para llevar una vida cotidiana, y lidiar exitosamente con los síntomas de una enfermedad mental. El programa dura por lo menos tres horas por día. El programa incluye actividades y terapias para el desarrollo de habilidades.

### **Servicios de Hospital Psiquiátrico**

- Estos son servicios proporcionado basado por un hospital psiquiátrico acreditado, y en la determinación de un profesional de salud mental acreditado quien determinar si la persona requiere tratamiento intensivo de salud mental las 24 horas del día.

### **Servicios en una Instalación de Salud Psiquiátrica**

- Estos servicios se brindan en un centro de salud psiquiátrico autorizado que se especializa en tratamiento de rehabilitación por afecciones graves de salud mental las 24 horas. Los centros de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercana para satisfacer las necesidades de atención por la salud física de las personas. Los centros de salud psiquiátricos solo pueden admitir y tratar a pacientes que no tengan enfermedades o lesiones físicas que requieran un tratamiento más allá del que normalmente podría tratarse de forma ambulatoria.

### **Servicios de apoyo entre compañeros (varía según el condado)**

- Proporcionar servicios de apoyo entre compañeros es opcional para los condados. Actualmente, los servicios de apoyo entre compañeros no están disponibles en el condado Imperial.
- Los servicios de apoyo entre compañeros son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se pueden brindar a usted o a su(s) persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s), y se pueden recibir al mismo tiempo que recibe otros servicios especializados de salud mental. El especialista de compañeros es una persona en recuperación que ha completado los requisitos

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

del programa de certificación aprobado por el estado de un condado, que está certificado por los condados y que brinda estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud mental que tiene licencia, está exento o está registrado con el Estado de California.

- Los servicios de apoyo de compañeros incluyen grupos educativos para el desarrollo de habilidades, servicios de participación para alentarlos a participar en tratamientos de salud conductual y actividades terapéuticas como la promoción de como abogar por sí mismo.

### **Servicios móviles de crisis (varía según el condado)**

- Los servicios móviles de crisis están disponibles si usted está pasando por una crisis de salud mental y/o uso de sustancias (“crisis de salud mental”).
- Los servicios móviles de crisis están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.
- Los servicios móviles de crisis incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización basada en la comunidad.
- Se pueden solicitar servicios móviles de crisis llamando al 1-800-817-5292.

### **¿Hay Servicios Disponibles Especialmente para Niños, Adolescentes, y/o Adultos Jóvenes menores de 21 años?**

Los beneficiarios menores de 21 años califican para recibir servicios adicionales por medio de un beneficio de Medi-Cal llamado Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT).

Para ser elegible y recibir estos servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT), el beneficiario debe ser menor de 21 años y tener cobertura completa por Medi-Cal. Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT) cubre servicios necesarios para corregir o mejorar cualquier condición de salud mental o para prevenir que la condición de salud mental empeore.

Pregunte a su proveedor sobre servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT). Usted podría recibir estos servicios si su proveedor y el plan de salud mental determinan que los necesita debido a necesidad médica.

Si tiene preguntas sobre el beneficio Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT), por favor de llamar a su plan de salud mental al número gratuito 1-800-817-5292 o visitar la página web de [DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment](#).

Los siguientes servicios también están disponibles por medio de su plan de salud mental para niños, adolescentes y personas jóvenes menores de 21 años: Servicios

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Terapéuticos del Comportamiento (TBS), Coordinación de Cuidado Intensivo (ICC), Servicios Intensivos proporcionados en Casa (IHBS), y Servicios de Cuidado Terapéutico para menores que están bajo cuidado temporal (TFC).

## **Servicios Terapéuticos del Comportamiento**

Los Servicios Terapéuticos del Comportamiento (TBS) son intervenciones de un tratamiento con consulta externa intensa, individualizada y de corto plazo para beneficiarios menores de 21 años. Las personas que reciben estos servicios padecen serios disturbios emocionales, están pasando por una transición estresante o una crisis en su vida, y necesitan más servicios de apoyo intensivo de corto plazo para lograr resultados determinados en su plan de tratamiento.

Si usted tiene problemas emocionales serios, los Servicios Terapéuticos del Comportamiento (TBS) es un tipo de servicio especializado en salud mental que está disponible por medio de cada plan de salud mental. Para obtener Los Servicios Terapéuticos del Comportamiento (TBS), usted debe recibir un servicio de salud mental, ser menor de 21 años, y tener cobertura completa por Medi-Cal.

- Si usted está viviendo en casa, un personal de TBS puede trabajar con usted de forma individual para disminuir los problemas de comportamiento severos para prevenir que tenga que ir a un nivel más alto de cuidado, como un hogar para un grupo de niños, adolescentes y personas jóvenes menores de 21 años de edad con problemas emocionales muy serios.
- Si usted vive en un hogar para un grupo de niños, y personas jóvenes menores de 21 años de edad con problemas emocionales muy serios, un personal de los Servicios Terapéuticos del Comportamiento (TBS) puede trabajar con usted para que se pueda tener una transición a un entorno familiar, como en una casa hogar o en su propio hogar.

Los Servicios Terapéuticos del Comportamiento (TBS) le ayudara a usted y su familia, padres, o tutores en aprender nuevas formas en cómo dejar saber sobre los problemas de comportamiento y formas de incrementar y permitir tener exitosas conductas. Usted, el personal de los Servicios Terapéuticos del Comportamiento (TBS), y su familia, padres, o tutores, trabajaran juntos en equipo para resolver en poco tiempo comportamiento problemático, hasta que usted ya no necesite estos servicios (TBS). Usted tendrá un plan sobre los servicios Terapéuticos del Comportamiento (TBS) que dirá lo que usted, su familia, padres, tutor, y el personal de los Servicios Terapéuticos del Comportamiento (TBS) harán durante el tratamiento recibido, en donde y cuando los Servicios Terapéuticos del Comportamiento (TBS) ocurrirán. El personal de TBS podrá trabajar con usted en los lugares en donde es más probable que usted necesite ayuda con sus problemas de comportamiento. Esto incluye su casa, casa hogar, casa en grupo, escuela, programa de tratamiento de día y en otras áreas de la comunidad.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## **Coordinación de Cuidado Intensivo**

La Coordinación de Cuidado Intensivo (ICC) es un servicio de manejo de casos con el objetivo que facilita la evaluación para un plan de atención, y coordinación de servicios para beneficiarios menores de 21 años que califican para servicios y cobertura completa por Medi-Cal, y quienes son canalizados a este servicio basado a necesidad médica.

Los servicios y componentes de la coordinación de cuidado intensivo (ICC) incluyen lo siguiente: evaluación; planificación e implementación de servicios; monitoreo y adaptación; y transición. Los servicios de coordinación y cuidado intensivo (ICC) son proporcionados de acuerdo a los elementos del Modelo de Práctica Básica Integrado (ICPM), que incluye el establecimiento en Equipo del Niño y Familia (CFT) para asegurar y guiar con una relación en colaboración entre un niño, su familia, y los sistemas que involucra la atención del niño (a).

Los Servicios en Equipo para el Niño y Familia (CFT) incluye apoyo formal (como coordinación de cuidado, proveedores, y manejo de caso para otorgar servicios al niño), apoyos naturales (como miembros de familia, vecinos, amigos y sacerdotes), y otras personas que trabajan juntas para desarrollar e implementar el plan del cliente y que son responsables en apoyar a niños y familias con el objetivo de alcanzar sus metas. Los servicios de Coordinación con Cuidado Intensivo (ICC) también proporciona un Coordinador de este programa quien:

- Se asegura que el servicio medicamentoso necesarios sean accesibles, coordinados, ofrecidos y otorgados, establecidos, implementados por el cliente, y cultural y lingüísticamente apropiados.
- Se asegura que los servicios y apoyos sean enfocados en las necesidades del niño (a).
- En facilitar una relación en colaboración entre el niño, su familia, y los sistemas involucrados para proporcionar los servicios.
- Apoya al padre/tutor en satisfacer las necesidades del niño (a).
- Ayuda en establecer los servicios en equipo del niño y familia, y proporciona apoyo continuo.
- Organiza y ajusta el cuidado de proveedores, y los sistemas otorguen el servicio y los servicios en la comunidad para el niño (a).

## **Servicios Intensivos Proporcionados en Casa**

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Los Servicios Intensivos Proporcionados en Casa (IHBS) son intervenciones individualizadas, diseñado y basadas en fortalecer cambios o corregir condiciones, y mejorar la salud mental que interfieren con la función de un niño/joven que se enfocan en ayudar al niño/joven en desarrollar las destrezas necesarias para funcionamiento satisfactorio en el hogar, comunidad, y mejorando las habilidades de la familia en ayudar al niño/joven funcionar satisfactoriamente en el hogar y comunidad.

Los Servicios Intensivos Proporcionados en Casa (IHBS) se proporcionan de acuerdo a un plan de tratamiento individualizado desarrollado de acuerdo al Modelo de Práctica Básica Integrada (ICPM) por los Servicios en Equipo del Niño y Familia (CFT) en coordinación con el plan de servicios de la familia, que puede incluir, pero no se limita a evaluación, desarrollo de plan, terapia, rehabilitación y colateral. Los Servicios Intensivos Proporcionados en Casa (IHBS) se proporcionan a beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para servicios con cobertura completa por Medi-Cal y quienes son canalizadas a servicios de necesidad médica.

### **Servicios de Cuidado Terapéutico para Menores en Cuidado de Crianza**

El modelo para los Servicios de Cuidado Terapéutico para Menores en Cuidado de Crianza (TFC) permite la provisión de servicios especializados de salud mental de corto plazo, intensivos, modelo basado en el trauma, e individualizados para niños menores de 21 años quienes tienen necesidades complejas emocionales y de comportamiento. Los servicios incluyen un desarrollo de un plan, rehabilitación y canalización. En el Cuidado de Crianza Terapéutica, los niños son colocados con padres de Cuidado de Crianza Terapéutica capacitados, intensamente supervisados y apoyados.

### **Servicios Disponibles por Teléfono o Telesalud**

No siempre es necesario el contacto en persona entre usted y su proveedor para poder recibir servicios de salud mental. Dependiendo de sus servicios, es posible que pueda recibirlos por teléfono o telesalud. Su proveedor debe explicarle cómo utilizar el teléfono o la telesalud y asegurarse de que esté de acuerdo antes de comenzar los servicios. Incluso si acepta recibir sus servicios a través de telesalud o por teléfono, puede elegir más adelante recibir sus servicios en persona. Algunos tipos de servicios de salud mental no se pueden brindar únicamente a través de telesalud o teléfono porque requieren que usted esté en un lugar específico para el servicio, como servicios de tratamiento residencial o servicios en un hospital.

## **DETERMINACION ADVERSA DE BENEFICIOS DE SU PLAN DE SALUD MENTAL**

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## **¿Cuáles son Mis Derechos si el Plan de Salud Mental Niega los Servicios que Quiero o Pienso que Necesito?**

Si su plan de salud mental niega, limita, retrasa o termina servicios que quiere o que piensa que debería recibir, usted tiene el derecho a un Aviso (llamado “Notificación de Determinación Adversa de Beneficios”) del plan de salud mental. Usted también tiene el derecho de estar en desacuerdo con la decisión y someter una “denuncia” o “apelación”. Las siguientes secciones le explican sobre sus derechos de un Aviso, y pasos a seguir si usted no está de acuerdo con la decisión que tomo su el plan de salud mental.

### **¿Qué es una Determinación Adversa de Beneficios?**

Una determinación adversa de beneficios se define como cualquiera de las siguientes acciones tomadas por un plan de salud mental:

1. La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas las determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, necesidad médica, idoneidad, entorno o efectividad de un beneficio cubierto;
2. La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado;
3. La denegación, total o parcial, del pago de un servicio;
4. La falta de prestación de los servicios en tiempo y forma;
5. La falta de acción dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de quejas y apelaciones (si presenta una queja ante el plan de salud mental y el plan de salud mental no se comunica con usted con una decisión por escrito sobre su queja dentro de los 90 días. Si presenta una apelación ante el plan de salud mental y el plan de salud mental no se comunica con usted con una decisión por escrito sobre su apelación dentro de los 30 días, o si presentó una apelación acelerada y no recibió una respuesta dentro de las 72 horas.); o
6. La denegación de la solicitud de un beneficiario para disputar la responsabilidad financiera.

### **¿Qué es una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios?**

Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios es una carta escrita que su plan de salud mental le enviará si toma la decisión de denegar, limitar, reducir, retrasar o finalizar los servicios que usted y su proveedor creen que debería recibir. Esto incluye una denegación de pago por un servicio, una denegación basada en reclamar que los servicios no están cubiertos, una denegación basada en reclamar que los servicios no son médicamente necesarios, una denegación de que el servicio es para el sistema de entrega esta incorrecta o una denegación de un solicitud de disputa y responsabilidad financiera. También se utiliza un Aviso de Determinación Adversa de beneficios para informarle si su queja formal, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo,

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

o si no recibió los servicios dentro de los plazos establecidos por el plan de salud mental para brindar servicios.

### **Momento del Aviso**

El plan de salud mental debe enviar por correo el aviso al beneficiario por lo menos 10 días antes de la fecha de acción para la terminación, suspensión o reducción de un servicio especializado de salud mental previamente autorizado. El plan de salud mental también debe enviar por correo el aviso al beneficiario dentro de los dos días hábiles posteriores a la decisión de denegación de pago o decisiones que resulten en la denegación, demora o modificación de la totalidad o parte de los servicios especializados de salud mental solicitados.

### **¿Siempre recibiré un aviso de determinación adversa de beneficios cuando no obtenga los servicios que deseo?**

Si, usted debe de recibir un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. Sin embargo, si no recibe un aviso, usted puede presentar una apelación ante el plan del condado o, si ha completado el proceso de apelación, cuando sucedan este tipo de cosas, usted puede solicitar una audiencia imparcial estatal. Cuando se comunique con su condado, indique que paso por una determinación adversa de beneficios, pero no recibió notificación. En este manual se incluye información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal. La información también debe estar disponible en la oficina de su proveedor.

### **¿Qué me dirá el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?**

Una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios le dirá lo siguiente:

- La decisión que su plan de salud mental tomo que le afecta a usted y su habilidad en recibir servicios
- La fecha en que la decisión fue tomada y el motivo de la decisión
- La decisión fue basada a las reglas estatales o federales
- Sus derechos si no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental
- Cómo recibir copias de los documentos, registros y otra información relacionada con la decisión del plan sobre su salud mental.
- Como presentar una apelación con el plan de salud mental
- Como solicitar una Audiencia Imparcial Estatal si no está satisfecho con la decisión del plan de salud mental sobre su apelación
- Como solicitar una apelación o una Audiencia Imparcial Estatal urgente
- Como pedir ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal
- Cuanto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Su derecho a continuar recibiendo servicios mientras espera una apelación o una decisión de la audiencia imparcial estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá los costos de estos servicios
- Si usted califica para la continuación de servicios mientras espera la decisión de una apelación o Audiencia Estatal
- Su derecho en continuar recibiendo servicios mientras espera una apelación o una decisión de la audiencia imparcial estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y saber si el Medi-Cal cubrirá los costos de estos servicios.
- Cuando usted tiene que presentar su apelación o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal si desea que sus servicios continúen.

### **¿Qué Debo Hacer al Recibir una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios?**

Al recibir una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios, debe de leer cuidadosamente toda la información en el formulario. Si no entiende el formulario, su plan de salud mental le puede ayudar. Usted también puede pedirle ayuda a otra persona.

Puede solicitar la continuación del servicio que se ha descontinuado cuando presenta una apelación o solicita una Audiencia Imparcial Estatal. Usted debe de pedir la continuación de servicios a más tardar 10 días después de recibir la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios fue fechado o entregado personalmente a usted, o antes de la fecha en que los cambios tomaran efecto.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## PROCESO DE RESOLUCION DE PROBLEMA: PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA O APELACION

### ¿Qué Tal Si No Recibo los Servicios que Quiero de Mi Plan de Salud Mental?

Su plan de salud mental debe tener un proceso para que usted resuelva quejas o problemas sobre cualquier asunto relacionado con los servicios especializados de salud mental que desea recibir o está recibiendo. Esto es llamado el proceso en cómo solucionar un problema y puede incluir los siguiente:

1. **El Proceso de Denuncia:** una expresión de descontento sobre cualquier cosa relacionada con servicios especializados de salud mental o del plan de salud mental.
2. **El Proceso de Apelación:** la revisión de una decisión (ej. negación o cambio a servicios) que fue tomada sobre sus servicios especializados en salud mental por el plan de salud mental o de su proveedor.
3. **El Proceso de Audiencia Estatal:** el proceso para solicitar una audiencia estatal ante un juez administrativo si el plan de salud mental niega su apelación.

Al presentar una denuncia, apelación, o Audiencia Imparcial Estatal no se usará en contra de usted y no impactará los servicios que usted esté recibiendo. El presentar una denuncia o apelación le ayuda en obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios especializados de salud mental. Denuncias y apelaciones también ayudan al plan del condado al proporcionarles información que pueden usar para mejorar servicios. Cuando su denuncia o apelación es completada, su plan del condado le notificara a usted y otros involucrados sobre la resolución final. Cuando se decida su Audiencia Imparcial Estatal, la Oficina de Audiencia Imparcial Estatal le avisara a usted y otros involucrados sobre la resolución final. Puede aprender más sobre cada proceso de problema de resolución a continuación.

### ¿Puedo Recibir Ayuda Para Presentar una Denuncia, Apelación, ¿o Audiencia Imparcial Estatal?

Su plan de salud mental le explicara estos procesos y debe ayudarle a presentar una denuncia, una apelación, o una Audiencia Imparcial Estatal. El plan de salud mental también le puede ayudar a decidir si usted califica para lo que es llamado el proceso de “apelación urgente,” que significa que se revisara lo más pronto posible, porque su salud y/o estabilidad están en riesgo. También, usted puede autorizar a otra persona

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

para que lo represente, incluyendo un proveedor de servicios especializados en salud mental o al defensor de pacientes.

Si usted necesita ayuda, puede llamar al 1-800-817-5292. Su plan de salud mental debe brindarle asistencia razonable para completar formularios y otros procedimientos relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, pero no se limita a, brindar servicios de interpretación y números gratuitos con TTY/TDD y capacidad de interpretación.

### **¿Puede el estado ayudarme con mi problema/preguntas?**

Usted puede comunicarse al Departamento de Servicios de Salud, Oficina del Intermediario Estatal, de lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m. (excluyendo días festivos), por teléfono al (888) 452-8609 o por correo electrónico a [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). Por favor note: los correos electrónicos no son considerados confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje electrónico.

Es probable que pueda recibir ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal u otros grupos. También puede contactar al Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) para preguntas sobre sus derechos de audiencia al contactar a su Unidad Pública de Preguntas y Respuestas por teléfono al **(800) 952-5253** (para TTY, llame al **800-952-8349**).

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



## EL PROCESO PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA

### ¿Que Es una Denuncia?

Una denuncia es una expresión de insatisfacción sobre cualquier cosa relacionada con los servicios especializados en salud mental, que no son uno de los problemas que cubren los procesos de apelación y de una Audiencia Imparcial Estatal.

### ¿Cuál es el Proceso para una Denuncia?

El proceso de queja:

- Implica procedimientos simples y fáciles de entender que le permitan presentar su queja de forma oral o por escrito.
- De ninguna manera cuenta en contra de usted o de su proveedor.
- Le permite autorizar a otra persona actuar en su nombre, incluyendo a un proveedor o defensor. Si autoriza a otra persona actuar en su nombre, el plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan de salud mental a revelar información a esa persona.
- Asegúrese de que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no estén involucradas en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Identificar sus cargos y responsabilidades, las de su plan de salud mental y su proveedor.
- Brindar resolución al reclamo en los plazos requeridos.

### ¿Cuándo Puedo Presentar una Denuncia?

Si usted no está contento con los servicios especializados en salud mental o tiene alguna otra preocupación sobre el plan de salud mental. Usted puede presentar una denuncia con su plan de salud mental en cualquier momento.

### ¿Cómo Puede Presentar una Denuncia?

Usted puede llamar al plan de salud mental al 1-800-817-5292 para recibir ayuda con una denuncia. Todas las denuncias pueden ser presentadas verbalmente o por escrito. No se requiere que las denuncias expresadas sean seguidas por una queja escrita. Si quiere presentar su queja por escrito, el plan de salud mental le proporcionara con sobres e información con información de todos los sitios de servicios para que pueda mandar su denuncia por correo. Si no tiene un sobre e información a donde enviar su denuncia, usted puede mandar su denuncia directamente al domicilio indicado en la primera página de este manual.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

### **¿Cómo Se Si el Plan de Salud Mental Recibió Mi Denuncia?**

Su plan de salud mental debe informarle en un lapso de 5 días hábiles que recibió su queja enviándole un aviso por escrito. También, una queja recibida por teléfono o en persona, y si usted acepta que se resuelva al final del siguiente día hábil, su queja sera exenta y es posible que no reciba una carta.

### **¿Cuándo Se Decidirá Mi Denuncia?**

El plan de salud mental debe tomar una decisión sobre su queja a más tardar dentro de 90 días desde la fecha en que usted presento su denuncia. El plazo para tomar una decisión se podría extender por hasta 14 días avilés. Si usted pide una extensión, o si el plan de salud mental piensa que se requiere de más información y que el retraso es para su beneficio. Por ejemplo, cuando el retraso podría ser a su favor o beneficio, es cuando el plan de salud mental piensa que podría resolver su queja si usted u otras personas involucradas proporcionan más información.

### **¿Cómo Se Si el Plan del Condado Ha Tomado una Decisión Sobre Mi Denuncia?**

Cuando se haya tomado una decisión sobre su denuncia, el plan de salud mental le notificara a usted o a su representante por escrito de la decisión. Si su plan de salud mental no le notifica a usted o cualquier parte afectada sobre la decisión de la denuncia de forma oportuna, entonces el plan de salud mental se le requiere proporcionara una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios avisándole sobre su derecho a solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Su plan de salud mental le proporcionara una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios sobre la fecha en que el plazo termina. Si usted no recibe una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios usted puede llamar al plan de salud mental para obtener más información.

### **¿Hay un Plazo Límite para Presentar una Denuncia?**

No, usted puede presentar una Denuncia en cualquier momento.

### **Información Adicional y Específica del Plan de Salud Mental**

Usted también puede presentar una queja comunicándose con el Defensor de los Derechos de los Pacientes del MHP llamando al 1-800-817-5292.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## EL PROCESO DE APELACION (ESTANDAR O URGENTE)

Su plan de salud mental debe permitirle pedir la revisión de ciertas decisiones hechas por el plan de salud mental o por sus proveedores sobre sus servicios especializados en salud mental. Hay dos formas de solicitar una revisión de su apelación. Una forma es usando el proceso estándar de una apelación. El otro modo es al usar el proceso de apelación urgente. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para poder calificar al someter una apelación urgente. Los requisitos específicos y se le explicaran a continuación.

### ¿Qué Es una Apelación Estándar?

Una apelación estándar es una solicitud para la revisión de una decisión tomada por el plan de salud mental o por su proveedor que involucra una negación o cambios de servicios que usted siente que necesita. Si solicita una apelación usual, el plan del condado podría tomar hasta 30 días para revisarla. Si usted siente que el esperar 30 días podría poner su salud en riesgo, usted debe pedir una “apelación urgente”.

El proceso de apelación estándar:

- A usted se le permite presentar una apelación verbal o por escrito. Si usted presenta su apelación verbalmente, debe continuar con un escrito firmado por usted. También usted puede recibir ayuda al escribir una apelación. Si usted no da seguimiento a la apelación por medio de un escrito firmado, su apelación no será resuelta. Sin embargo, en la fecha en que usted presentó la apelación verbal esta será la fecha vigente en que se presentó su apelación.
- Tenga en cuenta que al presentar una apelación no se usara en su contra o en contra de su proveedor en ninguna forma.
- A usted le permite autorizar a otra persona para que lo represente en su nombre, esto incluye también a un proveedor. Si usted autoriza a otra persona para que lo represente, el plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario autorizando que el plan de salud mental divulgue información a la persona autorizada.
- A usted se le permite continuar con sus beneficios al solicitar una apelación dentro del plazo de tiempo requerido, cuales son 10 días de la fecha en que su Aviso de Determinación Adversa de Beneficios fue enviado por correo o si se le entregó en persona. Usted no tendrá que pagar por servicios mientras el proceso de apelación está pendiente. Sin embargo, si usted no solicita una continuación de beneficios, y la decisión final de apelación confirma la decisión para reducir o descontinuar los servicios que está recibiendo, podría pedírsele

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

que pague el costo de los servicios proporcionados mientras la apelación se resuelve.

- Se asegura que las personas quienes toman las decisiones sobre su apelación están calificadas para hacerlo y que no estuvieron involucrados en ningún otro nivel de revisión o decisión previa.
- Le permite a usted o su representante examinar su caso, incluyendo su archivo médico, y cualquier otro documento o archivos considerados durante el proceso de apelación.
- Le permite tener un periodo razonable para presentar evidencia y testimonio y hacer argumentos legales y verídicos, en persona o por escrito.
- Le permite a usted y a su representante, o el representante legal de los bienes de una persona fallecida ser incluido como partes de la apelación.
- Le deja saber que su apelación está siendo repasada al enviarle una confirmación por escrito.
- Le informa sobre sus derechos para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal, al concluir el proceso de apelación por medio del plan de salud mental.

### **¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación?**

Usted puede presentar una apelación con su plan de salud mental durante las siguientes situaciones:

- El plan del condado o alguno de los proveedores contratados decide que no califica para recibir servicios especializados en salud mental por Medi-Cal porque usted no cumple con el criterio de acceso por necesidad médica.
- Su proveedor piensa que necesita algún servicio especializado de salud mental y le pide aprobación al plan de salud mental, pero el plan de salud mental no está de acuerdo y niega la petición de su proveedor, o cambia algún tipo o frecuencia del servicio.
- Su proveedor le ha pedido al plan de salud mental una aprobación, pero el plan de salud mental necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación dentro del plazo acordado.
- Su plan de salud mental no le proporciona servicios dentro del plazo acordado predeterminado por el plan de salud mental.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Si usted piensa que el plan del condado no le está proporcionando los servicios de forma oportuna para satisfacer sus necesidades.
- Si su queja, apelación, apelación urgente no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios especializados en salud mental que usted requiere.

### **¿Cómo Puedo Presentar una Apelación?**

Usted puede recibir ayuda de su plan de salud mental. El plan de salud mental le proporcionara sobres con la dirección impresa para que usted que envíe su apelación por correo. Si usted no tiene un sobre con la dirección impresa, usted puede enviar su apelacion directamente al domicilio que refleja en la primera pagina de este manual o usted puede someter us apelacion por correo electronico o fax a [claudiaquintanilla@co.imperial.ca.us](mailto:claudiaquintanilla@co.imperial.ca.us) o por fax al (442) 265-1583.

### **¿Cómo Sé Si Se Ha Decidido Mi Apelación?**

Su Plan de Salud Mental le notificara a usted o a su representante por escrito sobre la decision de su apelacion. La notificacion tendra la siguiente informacion:

- Cual fue el resultado del proceso y resolución de su apelación
- La fecha en que se tomó una decisión sobre su apelación
- Si la resolución de su apelación no es completamente a su favor, el aviso también tendrá información sobre su derecho para una Audiencia Imparcial Estatal y el proceso para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.

### **¿Hay un Plazo Límite para Presentar una Apelación?**

Usted debe presentar una apelación a más tardar 60 días de la fecha de la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios. No hay plazo límite para presentar una apelación cuando no recibe una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios, así es que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

### **¿Cuándo Se Tomará una Decisión Sobre Mi Apelación?**

El plan de salud mental debe decidir su apelación a más tardar 30 días hábiles de la fecha en que el plan de salud mental recibe su solicitud de apelación. Si usted solicita una extensión, o si el plan de salud mental cree que se necesita información adicional y que el plazo es para su beneficio, este plazo se puede extender hasta 14 días hábiles para tomar una decisión. Un buen ejemplo para determinar que el plazo es para el

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

beneficio de usted, es cuando el plan de salud mental considera que podría aprobar su apelación si se requiere más tiempo para obtener más información de usted o de su proveedor.

### **¿Qué Tal Si No Puedo Esperar 30 Días para la Decisión de Mi Apelación?**

El proceso de apelación podría ser más rápido si califica para el proceso de apelación urgente.

### **¿Qué Es una Apelación Urgente?**

Una apelación urgente es una forma de decidir una apelación más rápido. El proceso de una apelación urgente sigue un proceso similar al proceso estándar para determinar una apelación. Sin embargo, usted debe demostrar que el esperar por una apelación estándar podría empeorar su condición de salud mental. El proceso de una apelación urgente también sigue plazos, cuales son diferentes a los de una apelación estándar. El plan de salud tiene 72 horas para resolver las apelaciones urgentes. Usted puede solicitar una apelación urgente verbalmente. Usted no tiene que presentar una solicitud urgente por escrito.

### **¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación Urgente?**

Si usted siente que el esperar 30 días para tomar una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, salud, o habilidad de obtener, mantener o recuperar función máxima, usted puede solicitar una resolución de apelación urgente. Si el plan de salud mental está de acuerdo en que usted cumple los requisitos para una apelación urgente, su plan de salud mental resolverá su apelación urgente en un periodo de 72 horas después de que el plan de salud mental reciba su apelación. Si usted pide una extensión, o si el plan de salud mental requiere de más información y el retraso es a su favor, este plazo podría ser extendido hasta 14 días avilés para poder tomar una decisión. Si el plan de salud mental extiende el plazo, el plan de salud mental le proporcionara por escrito el motivo por el cual el plazo fue extendido.

Si el plan de salud mental decide que su apelación no califica para una apelación urgente, el plan de salud mental debe tomar medidas razonables para proporcionarle un aviso verbal de inmediato y le notificara por escrito dentro de 2 días hábiles explicándole el motivo de esta decisión. Su apelación entonces seguirá el plazo de apelación estándar indicado al principio de esta sección. Si usted no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental explicándole que su apelación no satisface el criterio de apelación urgente, usted puede presentar una denuncia.

Cuando el plan de salud mental resuelva su solicitud de apelación urgente, el plan del condado le notificara a usted y a todos los afectados verbalmente y por escrito.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## **Información adicional y específica del plan de salud mental**

También puede presentar una apelación comunicándose con el Defensor de los Derechos de los Pacientes del MHP llamando al 1-800-817-5292.

## **EL PROCESO DE UNA AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL**

### **¿Que es una Audiencia Imparcial Estatal?**

Una Audiencia Imparcial Estatal es una evaluación independiente, facilitada por un juez administrativo quien trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, y quien se asegura que usted reciba los servicios especializados de salud mental a los cual usted tiene derecho por medio del programa de Medi-Cal.

Usted tambine puede visitor la pagina del Departamento de Servicios Sociales de California a <https://www.cdss.ca.gov/hearing-request> para recibir recursos adicionales.

### **¿Cuáles Son Mis Derechos de Audiencia Imparcial Estatal?**

Usted tiene el derecho a:

- Tener una audiencia ante un juez administrativo (también nombrada Audiencia Estatal Imparcial)
- Ser informado como pedir una Audiencia Imparcial Estatal
- Ser informado sobre las reglas que gobiernan la representación durante una Audiencia Imparcial Estatal
- Pedir que sus servicios continúen durante el proceso de una Audiencia Imparcial Estatal al ver sido solicitarla durante el plazo acordado

### **¿Cuándo Puedo Presentar una Audiencia Imparcial Estatal?**

Usted puede presentar una Audiencia Imparcial Estatal bajo cualquier de las siguientes situaciones:

- Si usted presento una apelación y recibió una carta sobre la resolución de su apelación informándole que el plan de salud mental niega su solicitud de apelación.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Si su denuncia, apelación, o apelación urgente no se resolvió dentro del plazo acordado.

### **¿Cómo Solicito una Audiencia Imparcial Estatal?**

Usted puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal:

En Línea al: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>

Por Escrito: Enviando su solicitud al Departamento de Servicios Sociales del Condado al domicilio indicado en la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios, o por fax o por correo a:

California Department of Social Services State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430  
O por Fax al **(916) 651-5210** o **(916) 651-2789**

Usted también puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal o una Audiencia Imparcial Estatal urgente:

Por teléfono: Usted puede llamar a la División de Audiencias Estatales, al número gratuito, **800-743-8525** o al **855-795-0634**, o llamar a la línea gratuita de Consultas Públicas y Respuestas al **800-952-5253** o TDD al **800-952-8349**.

### **¿Hay un Plazo Para Solicitar una Audiencia Imparcial Estatal?**

Si, usted solamente tiene 120 días para pedir una Audiencia Imparcial Estatal. Los 120 días empiezan el día después que el plan de salud mental le dio personalmente su notificación y determinación sobre la apelación, o el día después de la fecha del sello postal en la notificación de la decisión de apelación del plan de salud mental.

Si usted no recibió una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios, usted puede presentar una Audiencia Imparcial Estatal en cualquier momento.

### **¿Puedo Continuar Servicios Mientras Espero la Decisión de la Audiencia Imparcial Estatal?**

Si usted actualmente está recibiendo servicios y desea continuar recibiendo los servicios mientras espera la respuesta de la Audiencia Imparcial Estatal, usted debe pedir una Audiencia Imparcial Estatal a más tardar 10 días de la fecha en que recibió la

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Notificación de Determinación Adversa de Beneficios, o antes de la fecha que su plan de salud mental indica que sus servicios terminarán o se reducirán.

Si usted solicita la continuación de los servicios y la decisión final de la audiencia estatal confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la Audiencia Imparcial Estatal estaba pendiente.

### **¿Cuándo se tomará una decisión sobre la decisión de mi audiencia estatal?**

Después de solicitar una audiencia estatal, podría tomar hasta 90 días para decidir su caso y enviarle una respuesta.

### **¿Puedo obtener una audiencia estatal más rápidamente?**

Si usted cree que esperar tanto tiempo será perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta dentro de los tres días hábiles. Pídale a su médico general o profesional de la salud mental que escriba una carta para usted. También puede escribir una carta usted mismo. La carta debe explicar en detalle cómo esperar hasta 90 días para que se determine su caso dañará gravemente su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia rápida” y proporcione la carta junto con su solicitud de audiencia.

El Departamento de Servicios Sociales, División de Audiencias Estatales, revisará su solicitud de una Audiencia Imparcial Estatal rápida y decidirá si usted califica. Si se aprueba su solicitud de audiencia rápida, se llevará a cabo una audiencia y se emitirá una decisión de la audiencia dentro de los tres días hábiles posteriores a la fecha en que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al número 1-800-817-5292 o visítenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## DECLARACION DE DIRECTIVA ANTICIPADA

### ¿Qué Es una Directiva Anticipada?

Usted tiene el derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada es una instrucción escrita sobre su cuidado de salud reconocido bajo la ley de California. Esto incluye información que indica como a usted le gustaría que se le proporcione el cuidado de salud, o que decisiones le gustaría a usted que se tomen, si o cuando no pueda decidir por sí mismo. Usted probablemente en ocasiones ha escuchado que directiva anticipada se describe en un testamento o una carta poder notariada.

La ley de California define una directiva anticipada como instrucción individual de cuidado de salud escrita o poder legal (un documento por escrito dándole a alguien el permiso para tomar decisiones por usted). Si en dado caso se solicita esta información, se les requiere a todos los planes de salud mental tener pólizas de directiva anticipada. Y se le requiere a su plan de salud mental proporcionar información por escrito sobre la póliza de directiva anticipada y una explicación por medio de la ley estatal. Si usted desea solicitar la información, usted puede llamar a su plan de salud mental para obtener más información.

La directiva anticipada está diseñada para permitir a la persona tomar decisiones sobre su tratamiento, especialmente cuando usted no puede proporcionar instrucción sobre su propio cuidado. Es un documento legal que les permite a personas decir con anticipación cuál es su voluntad si se llegaran a encontrar en una situación donde no pueden tomar decisiones sobre su cuidado de salud. Esto puede incluir el derecho en aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugía, u otras decisiones de cuidado de salud. En California, una directiva anticipada consiste en dos partes:

- Usted designa a un agente (una persona) quien tome decisiones sobre su cuidado de salud; y
- Sus instrucciones de cuidado de salud

Usted podría obtener un formulario de directiva anticipada de su plan de salud mental o por línea. En California, usted tiene el derecho a proporcionar instrucciones de voluntad anticipada a todos sus proveedores de cuidado de salud. Usted también tiene el derecho en cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento. Si tiene alguna pregunta sobre los requisitos de directiva anticipada de la ley de California, usted puede enviar una carta a:

California Department of Justice  
Attn: Public Inquiry Unit,  
P. O. Box 944255

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO**

### **¿Cuáles Son Mis Derechos como Beneficiario de Servicios Especializados en Salud Mental?**

Como persona elegible para Medi-Cal, usted tiene el derecho en recibir servicios medicamente necesarios de salud mental especializados de su plan de salud mental. Al acceso de estos servicios usted tiene el derecho a:

- Ser tratado con respeto como persona, a su dignidad, y privacidad.
- Recibir información sobre opciones de tratamiento disponible y el que se le expliquen de una forma en la que usted entienda la información.
- Ser parte al tomar decisiones sobre su cuidado de salud mental, incluyendo su derecho en rechazar el tratamiento.
- Estar separado de cualquier forma de impedimento o reclusión usado como forma de coerción, disciplina, conveniencia, castigo, o represalias sobre el uso de restricciones o aislamiento.
- Usted puede pedir y recibir copias de su archivo médico, y solicitar si es necesario qué se cambien o corrijan información,
- Recibir la información por medio de esta guía sobre los servicios que cubre su plan de salud mental, otras obligaciones del plan de salud mental, y sus derechos detallados en este manual. Usted también tiene el derecho a recibir esta información y otra información proporcionada por el plan de salud mental de una forma en la que usted pueda entender. Por ejemplo, esto significa que el plan del condado debe tener información por escrito y disponible en los idiomas usados, por lo menos, el cinco por ciento o un total de 3,000 de los beneficiarios del plan de salud mental, cual numero sea mínimo, y tener servicios de interpretación disponibles sin costo alguno para personas que hablen otro idioma. Esto también significa que el plan del condado debe proporcionar diferentes materiales para personas con necesidades especiales, como personas que no pueden ver o que tienen una vista limitada, o para personas que tienen problemas al leer.
- Recibir servicios especializados en salud mental de un plan de salud mental y que continúe un contrato con el estado para la disponibilidad de los servicios,

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

asegurar que capacidad de los servicios sea adecuada. Lo siguiente se requiere del plan de salud mental del condado:

- Emplear o tener contratos por escrito con suficientes proveedores y asegurar que todos los beneficiarios elegibles para Medi-Cal, y quienes califican para servicios por necesidad médica puedan recibir servicios a tiempo.
- Cubrir servicios medicamente necesarios fuera de la red de servicios de una manera oportuna, si el plan de salud mental no tiene un empleado o un proveedor contratado quien pueda otorgar el servicio. “Fuera De La Red de Proveedores” significa que ese proveedor que no existe en la lista de proveedores en el plan de salud mental. En este caso el plan de salud mental se tiene que asegurar de que usted no pague un cobro adicional por ser tratado por un proveedor que esta fuera de la red de proveedores.
- Se asegura que los proveedores estén capacitados para proporcionar servicios de especialidad en salud mental y que el proveedor este de acuerdo en la cobertura.
- Se asegura que los servicios especializados en salud mental y que el plan de salud mental cubra el suficiente monto a pagar, el tiempo tomado, y el enfoque para satisfacer la necesidad de los beneficiarios elegibles para Medi-Cal. Esto incluye el cerciorarse que el sistema para aprobación de pago por servicios del plan de salud mental esté basado en la necesidad médica, y asegurar que el uso del criterio de acceso por necesidad médica sea el apropiado.
- Asegurarse que sus proveedores hagan evaluaciones adecuadas a personas que podrían recibir servicios y que trabajen con personas que recibirán servicios en desarrollar un plan de tratamiento que incluya metas para su tratamiento y los servicios que serán proporcionados.
- Proporcionarle una segunda opinión de un profesional de cuidado de salud calificado dentro de la red del plan del condado, o uno fuera de la red, sin costo adicional a usted si lo solicita.
- Coordinar los servicios que le proporciona y con los servicios que usted ya esté recibiendo por medio del plan de cuidado de salud por Medi-Cal o con su proveedor de cuidado de salud, si es necesario, de asegurar que su privacidad sea protegida como indicada en las reglas federales de privacidad de información de salud.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Proporcionar acceso de cuidado oportuno, incluyendo el hacer sus servicios accesibles las 24 horas del día, siete días de la semana, cuando haya necesidad médica en tratar una urgencia psiquiátrica o una condición urgente o de crisis.
- Participar en colaboración con el estado y cerciorar que los servicios sean otorgados de una manera culturalmente competente a todas las personas, incluyendo aquellos con competencia limitada en el idioma Ingles y en diferentes orígenes culturales y étnicos.
- Su plan de salud mental se debe cerciorar que su tratamiento no sea cambiado de manera perjudicial debido a su expresión de derechos. Se le requiere a su plan de salud mental seguir otras leyes federales y estatales aplicables (como: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, implementado por la reglamentos 45 CFR parte 80; la Ley de Discriminación por la Edad de 1975 como implementado por reglamentos 45 CFR parte 91; la Ley de Rehabilitación de 1973; Título IX de la Enmienda de Educación de 1972 (sobre programas y actividades educacionales); Títulos II y III de la Ley de Americanos con Discapacidad; Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Costeable; al igual que los derechos descritos aquí.
- Usted podría tener derechos adicionales bajo las leyes estatales de tratamiento de salud mental. Si desea contactar al Representante de Derechos del Paciente de su condado, lo puede hacer al llamar al 1 (442) 265-1525 o línea gratuita 1-800-817-5292

### **¿Cuáles Son Mis Responsabilidades como Beneficiario de los Servicios Especializados en Salud Mental?**

Como beneficiario de los servicios especializados en salud mental, es su responsabilidad:

- Leer detenidamente este manual del beneficiario y otros materiales informativos e importantes del plan de salud mental. Estos materiales le ayudaran a entender cuáles servicios están disponibles y si necesita los servicios como obtenerlos.
- Presentarse a su tratamiento cada vez que este programado. Usted tendrá el mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si usted necesita cancelar una cita, le pedimos llamar a su proveedor 24 horas de anticipación, y programar una cita para otra fecha.
- Cuando usted asista a su tratamiento, siempre traiga consigo mismo su Tarjeta de Identificación de Beneficiario por Medi-Cal (BIC) y una identificación (ID) con foto.

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Informar a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Hablar con su proveedor sobre todas sus preocupaciones médicas para que su plan de tratamiento sea lo más exacto posible. Mientras más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, tendrá más exitoso en su tratamiento.
- Asegúrese de preguntarle a su proveedor cualquier pregunta que usted tenga. Es muy importante que usted entienda por completo su plan de tratamiento y cualquier otra información que reciba durante su tratamiento.
- Seguir el plan de tratamiento como acordaron usted y su proveedor.
- Si usted tiene cualquier pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que usted no pueda resolver, comuníquese con el plan de salud mental.
- Comunicarle a su proveedor y al plan de salud mental si tiene algún cambio en información personal. Esto incluye su domicilio, número telefónico, y cualquier otra información médica que podría interferir con su habilidad de participar en su tratamiento.
- Tratar al personal que le proporciona el tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha fraude o mala conducta, repórtela:
  - El Departamento de Servicios de Cuidado de Salud pide que si sospecha de fraude, malgasto, o abuso de Medi-Cal llame a la Línea de DHCS de Fraude de Medi-Cal al **1 (800) 822-6222**. Si siente que esta es una emergencia, por favor llame al **911** para asistencia inmediata. La llamada es gratuita y usted puede permanecer anónimo.
  - También usted puede reportar sospecha de fraude o abusa por correo electrónico a [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) o al usar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>

---

Llame a su Plan de Salud Mental al numero 1-800-817-5292 o visitenos por internet al <https://bhs.imperialcounty.org/>. El Departamento de Salud Mental del Condado Imperial está disponible las de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.