

# **Condado de Imperial**

## **Manual Para Miembros de**

### **Servicios Conductuales**

**Servicios Especializados en Salud  
Mental y Servicios de Medi-Cal para el  
Tratamiento por el Uso de Sustancias**

**202 North Eighth Street**

**El Centro, CA 92243**

**Línea de Acceso 24/7 del Condado de Imperial: 1-800-817-5292**

Fecha de entrada en vigor: 1 de enero de 2025.

---

El manual debe ser proporcionado en el momento en que el beneficiario accede por primera vez a los servicios con nuestra agencia.

## OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

### **Mensaje en español**

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-817-5292 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en Braille y con escritura grande. Llame al 1-800-817-5292 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **الشعار بالعربية (Arabic)**

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ [1-800-817-5292 (TTY: 711)]. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-817-5292 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### **Հայերեն պիտակ (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-817-5292] (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-800-817-5292 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### **ប្រាសាទកម្ពុជា (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-817-5292 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-817-5292 (TTY: 711)។ 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: 711)。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: 711)。这些服务都是免费的。

### **مطلب به زبان فارسی (Farsi)**

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-817-5292 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-817-5292 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-817-5292 (TTY: 711) 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: 711) 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: 711). 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: 711). 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: 711)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: 711)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: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-817-5292 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-817-5292 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໄຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-817-5292 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-817-5292 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-817-5292 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-817-5292 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-817-5292 (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-817-5292 (линия ТТТ: 711). 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 ТТТ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **English Tagline**

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-817-5292 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-817-5292 (TTY: 711). These services are free of charge.

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

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-817-5292 (TTY: 711). 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: 711). Libre ang mga serbisyo ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-817-5292 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-817-5292] (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

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

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-817-5292 (TTY: 711). 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: 711). Ці послуги безкоштовні.

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

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-817-5292 (TTY: 711). 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: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| OTROS IDIOMAS Y FORMATOS.....  | 6  |
| INFORMACION DE CONTACTOS DEL CONDADO .....   | 8  |
| PROPOSITO DE ESTE MANUAL.....  | 9  |
| INFORMACION DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y CONDUCTUAL.....   | 10 |
| ACCESO A SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y CONDUCTUAL .....  | 13 |
| SELECCION DE UN PROVEEDOR.....   | 19 |
| SU DERECHO A ACCESAR AL HISTORIAL MEDICO DE SALUD MENTAL Y<br>CONDUCTUAL Y A LA INFORMACION DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES<br>MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES..... | 22 |
| ALCANCE DE SERVICIOS.....  | 23 |
| SERVICIOS DISPONIBLES POR TELEFONO Y TELESALUD.....  | 40 |
| EL PROCESO DE LA RESOLUCION DE PROBLEMAS: PRESENTAR UNA QUEJA,<br>APELAR O SOLICITAR UNA AUDIENCIA ESTATAL.....  | 41 |
| DIRECTIVA ANTICIPADA.....  | 50 |
| DERECHOS Y RESPONSABILIDADES .....   | 51 |
| INFORMACION ADICIONAL ACERCA DE TU CONDADO .....   | 60 |
| AVISO DE NO DISCRIMINACION .....   | 61 |

## OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

### **Otros idiomas**

Si necesita ayuda en su idioma llame al 1-800-817-5292 (TTY:711). Ayuda y servicios para personas con discapacidades como documentos en Braille y escritura letra grande, los cuales están disponibles. Llame al 1-800-817-5292 (TTY:711). Los servicios son gratuitos.

### **Otros formatos**

Usted puede obtener esta información en otros formatos, como Braille, escritura letra grande en tamaño de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles sin costo alguno para usted. Llame al número de teléfono que aparece en la portada de este manual (TTY:711). La llamada es gratuita.

### **Servicios de Interpretación**

El condado proporciona servicios de interpretación oral por un intérprete calificado, las 24 horas del día, sin costo alguno para usted. No es necesario que le pida a un familiar o amigo que le ayude a interpretar. No se recomienda que menores de edad para interpretar, salvo en caso de emergencia.

Los servicios de interpretación, lingüísticos y culturales están a su disposición sin costo alguno para usted. La ayuda está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.

Para ayuda lingüística u obtener este manual en un idioma diferente, llame al número de teléfono del condado que aparece en la portada de este manual (TTY: 711). La llamada es gratuita.

## INFORMACION DE CONTACTOS DEL CONDADO

Estamos aquí para ayudarle. La siguiente información de contactos del Condado le ayudaran a obtener los servicios que necesita.

1-800-817-5292

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

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

1-442-265-1525

### **¿A Quién Debo Contactar Si Tengo Pensamientos Suicidas?**

Si usted o alguien que conoce está en crisis, por favor llame al teléfono 988 para casos de suicidio y crisis o al teléfono Nacional de Prevención del Suicidio 1-800-273-TALK (8255). La opción de chat está disponible visitando el sitio <https://988lifeline.org/>.

Para acceso a sus programas locales, llame a la Línea de Acceso 24/7 indicada anteriormente.



## **PROPOSITO DE ESTE MANUAL**

### **¿Por Qué Es Importante Leer Este Manual?**

Su condado tiene un plan de salud mental que ofrece servicios de salud mental conocido como “servicios especializados de salud mental”. Además, su condado tiene un Sistema Organizado de Distribución de Medicamentos Medi-Cal que proporciona servicios por el consumo de alcohol y drogas conocidos como “servicios para trastornos por el consumo de sustancias”. En conjunto, estos servicios se conocen como “Servicios de Salud Mental y/o Conductual”, y es importante que tenga la información sobre estos servicios para que pueda recibir la atención que necesite. Este manual explica sus beneficios y como obtener asistencia. También responderá a muchas de sus preguntas.

Usted aprenderá:

- Como recibir servicios de salud mental y conductual a través de su condado.
- Qué beneficios puede usted acceder.
- Qué hacer si tiene una pregunta o problema.
- Sus derechos y responsabilidades como miembro de su condado.
- Si existe información adicional sobre su condado, puede estar incluida al final de este manual.

Si no lee este manual ahora, debería guardarlo para poder leerlo después. Este manual debe utilizarse junto con el que recibió cuando se registró para recibir los beneficios de Medi-Cal. Si usted tiene alguna pregunta sobre sus beneficios de Medi-Cal, llame al condado utilizando el número de teléfono que aparece en la portada de este libro.

### **¿Dónde Puedo Obtener Más Información Sobre Medi-Cal?**

Para más información sobre Medi-Cal, visite el sitio del Departamento de Servicios de Salud de California en:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>

## **INFORMACION DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y CONDUCTUAL**

### **¿Como Saber Si Usted o Alguien Que Conoce Necesita Ayuda?**

Mucha gente pasa por momentos difíciles en la vida y puede experimentar problemas de salud mental y/o conductual por el consumo de sustancias. Lo más importante es recordar que hay ayuda disponible. Si usted o algún miembro de su familia califica para Medi-Cal y necesita servicios de salud mental y conductual, debe llamar a la línea de acceso 24/7 que aparece en la portada de este manual. Su plan de servicios que administra sus beneficios de Medi-Cal también puede ayudarle a ponerse en contacto con su condado, si cree que usted o un miembro de su familia necesita servicios de salud mental y/o conductual que el plan de servicios no cubre.

La siguiente información puede ayudarle a decidir si usted o un miembro de su familia necesitan ayuda. Si presenta más de una señal o alguna de las señales sucede por mucho tiempo, esto puede indicar un problema más grave que requiera de ayuda profesional. Estos son algunos ejemplos de los signos más comunes que señalen la posibilidad de necesitar ayuda para tratar un problema de salud mental y/o conductual por el consumo de sustancias:

#### **Pensamientos y Sentimientos**

- Fuertes cambios de humor, probablemente sin motivo, tales como:
  - Demasiada preocupación, ansiedad o miedo.
  - Demasiada tristeza o depresión.
  - Demasiado bien, en la cima del mundo.
  - Mal humor o enojo por mucho tiempo.
- Pensar acerca del suicidio.
- Centrarse únicamente en conseguir y consumir alcohol y/o drogas.
- Problemas para concentrarse, problemas de memoria y/o pensamientos lógicos y/o dificultar en expresarse.
- Problemas para escuchar, mirar o sentir cosas que son difíciles de explicar o que la mayoría de la gente dice que no existen.

#### **Físico**

- Muchos problemas físicos, posiblemente sin causa obvia como:
  - Dolor de cabeza.
  - Dolor de estómago.
  - Dormir demasiado o muy poco.
  - Comer demasiado o muy poco.
  - No poder expresarse claramente.
- Disminución en el cuidado de su apariencia o fuerte preocupación por la

aparición, como:

- Pérdida o aumento de peso repentino.
- Ojos rojos y pupilas inusualmente grandes.
- Olores extraños en aliento, cuerpo o ropa.

## **Comportamiento**

- Tener consecuencias por su comportamiento debido a cambios de su salud mental o por el consumo de alcohol y drogas, tal como:
  - Tener problemas en el trabajo o escuela.
  - Problemas en sus relaciones con otras personas, familia o amigos.
  - Olvidar sus compromisos.
  - No poder realizar sus actividades cotidianas.
- Evitar amigos, familia o actividades sociales.
- Tener un comportamiento reservado o una necesidad secreta de dinero.
- Involucrarse con el sistema judicial debido a los cambios de su salud mental o conductual por el consumo de alcohol y drogas.

## **Miembros Menores de 21 Años**

### **¿Cómo Saber Si Un Niño o Adolescente Necesita Ayuda?**

Puede ponerse en contacto con su condado o su administrador de su plan de Medi-Cal y pedir una evaluación para su niño o adolescente, si usted cree que está mostrando algunos de los síntomas de una condición de salud mental. Si su niño o adolescente califica para Medi-Cal, y la evaluación del condado indica que los servicios especializados de salud mental son cubiertos por el plan de salud mental y/o conductual de su condado y son necesarios, entonces su plan del condado coordinará para que su hijo o adolescente reciba los servicios de salud mental y/o conductual. También hay servicios disponibles para los padres que se sienten agobiados por el hecho de ser padres o que tienen condiciones de salud mental.

Los menores de 12 años o más grandes, puede que no necesiten el consentimiento de los padres para recibir servicios de salud mental ambulatorios o servicios de albergue residencial, si la persona profesional que los atiende considera que el menor es lo suficientemente maduro para participar en los servicios de salud mental o servicios de albergue residencial. Los menores de 12 años o mayores no necesitan el consentimiento de los padres para recibir atención médica y asesoramiento para tratar un problema relacionado con un trastorno por consumo de sustancias. La participación de los padres o tutores es requerida, a menos que el profesional a cargo determine que su participación sería inapropiada después de consultar con el menor.

La siguiente lista puede ayudarle a decidir si su hijo o adolescente necesita ayuda. Si se presenta más de una señal o la señal persiste durante mucho tiempo, puede ser que su hijo o adolescente tenga un problema más grave que requiera ayuda profesional. Algunas señales a las que debe prestar atención son:

- Muchos problemas para prestar atención o permanecer quietos, los cuales ponen en peligro físico o que les cause problemas en la escuela.
- Fuertes preocupaciones o temores que se interponen en las actividades cotidianas.
- Miedo repentino y sin razón, a veces con aceleración del ritmo cardíaco o respiración agitada.
- Sentirse triste o alejarse de los demás por dos (2) o más semanas, causando problemas con las actividades cotidianas.
- Fuertes cambios de humor que causan problemas en las relaciones.
- Grandes cambios de comportamiento.
- No comer, vomitar o tomar medicamento para perder peso.
- Uso repetido de alcohol y drogas.
- Comportamiento grave y fuera de control que pueda herirse así 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 DE SALUD MENTAL Y/O CONDUCTUAL**

### **¿Como Obtener Servicios de Salud Mental y/o Conductual?**

Si usted cree que necesita servicios de salud, como servicios de salud mental y/o servicios de Medi-Cal para el tratamiento por el uso de sustancias, puede llamar a su condado utilizando el número telefónico que aparece en la portada de este manual. Una vez que se ponga en contacto con el condado, se le hará una entrevista y se le citara para una evaluación.

Usted también puede solicitar servicios de salud mental y/o conductual por medio de su plan administradora de su Medi-Cal si usted es un miembro. Si el plan de atención administrada determina que usted cumple los criterios de acceso a los servicios de salud mental y/o conductual, el plan de atención que administra sus servicios de Medi-Cal le ayudara a obtener una evaluación para recibir servicios de salud mental y/o conductual a través de su condado. En última instancia, no debe de haber ningún impedimento en como acceder los servicios de salud mental y/o conductual. Incluso es posible que pueda recibir servicios de salud mental y/o conductual a través de su plan administradora de sus beneficios de Medi-Cal, además de los servicios de salud mental y/o conductual a través de su condado. Usted puede tener acceso a estos servicios a través de su proveedor de salud mental y/o conductual si su proveedor determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted siempre y cuando dichos servicios estén coordinados y no se dupliquen.

Además, tenga en cuenta lo siguiente:

- Usted puede ser referido a su condado para servicios de salud mental y/o conductual por otra persona u organización, incluyendo su médico general, la escuela, un miembro de la familia, tutor, su plan administrador de sus beneficios de Medi-Cal u otras agencias del condado.  
Por lo general, su doctor o su plan administradora de sus beneficios de Medi-Cal necesitara su consentimiento o el permiso de los padres o los cuidadores del niño para hacer la referencia directamente al condado, a menos que sea una emergencia.
- Su condado no puede negar una solicitud para realizar una evaluación inicial con el fin de determinar si usted cumple los criterios para recibir servicios de salud mental y/o conductual.
- Los servicios de salud mental y/o conductual pueden ser proporcionados por el condado u otros proveedores contratados por el condado (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias o proveedores individuales).

## **¿Dónde Puedo Obtener Servicios de Salud Mental y/o Conductual?**

Usted puede obtener servicios de salud mental y/o conductual en el condado donde vive y fuera de su condado si es necesario. Cada condado tiene servicios de salud mental y/o conductual para niños, adolescentes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, tiene derecho a cobertura y beneficios adicionales en el marco de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento. Para más información, consulte la sección “Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento” de este manual.

Su condado le ayudará encontrar un proveedor que pueda proporcionarle la atención que necesita. Su condado le ayudara a encontrar un proveedor que pueda proporcionarle la atención que necesita. El condado debe referirlo al proveedor más cercano a su casa o dentro de los estándares de tiempo y distancia que pueda proporcionarle los servicios que necesita.

## **¿Cuándo Puedo Obtener Servicios de Salud Mental y/o Conductual?**

Su condado tiene que cumplir las normas de tiempos establecidos en las cuales deben proporcionarse citas para proveer los servicios mentales y/o servicios por el uso de sustancias. Para los servicios de salud mental, el condado debe ofrecerle una cita:

- En un plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar los servicios con el plan de salud mental.
- En un plazo de 48 horas si usted solicita servicios por una condición urgente.
- En un plazo de 15 días hábiles a partir de su solicitud no urgente de cita con un psiquiatra; y
- En un plazo de 10 días hábiles a partir de la cita previa no urgente para las citas de seguimiento.

Para los servicios por el uso de sustancias, el condado debe ofrecerle una cita:

- En un plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar los servicios con un proveedor de trastornos por el consumo de sustancias para servicios ambulatorios y servicios ambulatorios intensivos.
- En un plazo de 3 días hábiles a partir de su solicitud del Programa de Tratamiento de Narcóticos.
- Una cita de seguimiento no urgente en un plazo de 10 días si está siguiendo un tratamiento de trastorno por el consumo de sustancias en curso, excepto en determinados casos identificados por el proveedor que le atiende.

Cabe mencionar que estos tiempos pueden alargarse si su proveedor determina que la espera es médicamente apropiada y no dañará su salud. Si se le ha hecho saber que

estará en lista de espera y siente que el tiempo de duración le afecta su salud, contacte a su condado al número de teléfono que aparece en la portada de este manual.

### **¿Quién decide qué servicios recibiré?**

Usted, su proveedor y el condado son los involucrados en decidir qué servicio(s) necesita recibir. Un profesional de la salud mental y/o conductual hablará con usted y le ayudará determinar qué tipo de servicio(s) necesita.

Usted no necesita saber si tiene un diagnóstico de salud mental y/o conductual o una condición específica de salud mental y/o conductual para pedir ayuda. Podrá recibir algunos servicios mientras su proveedor finaliza su evaluación.

Si es menor de 21 años, también puede tener acceso a los servicios de salud mental y/o conductual si padece de alguna condición de salud mental y/o conductual debido a un trauma, a su participación en el sistema de bienestar infantil, a su participación en la justicia juvenil o a la falta de vivienda. Adicionalmente, si es menor de 21 años, el condado debe proporcionarle los servicios medicamente necesarios para ayudar a su estado de salud mental y/o conductual. Los servicios que mantienen apoyan, mejoran y/o hacen más tolerable una condición de salud mental y/o conductual se consideran medicamente necesarios.

Algunos servicios pueden requerir autorización del condado. Los servicios que requieren autorización previa incluyen Servicios Intensivos a Domicilio, Tratamiento Diurno Intensivo, Rehabilitación Diurna, Servicios Terapéuticos Conductuales, Servicios Terapéuticos para Personas en Cuidado de Crianza y Servicios Residenciales para Trastornos por Consumo de Sustancias. Puede solicitar al condado más información sobre su proceso de autorización previa. Llame a su condado utilizando el número de teléfono que aparece en la portada de este manual para solicitar información adicional.

El proceso de autorización del condado debe seguir los plazos específicos.

- Para una autorización estándar de trastorno por el consumo de sustancias, el condado debe decidir sobre la solicitud de su proveedor en un plazo de 14 días naturales.
  - Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el condado considera que le conviene obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse hasta otros 14 días naturales. Un ejemplo de cuando una extensión podría ser de su interés es cuando el condado piensa que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si el condado tuviera información adicional de su proveedor y tendría que negar la solicitud sin la información. Si el condado extiende el plazo, le enviara una notificación por escrito sobre la extensión.
- Para una previa autorización estándar de salud mental, el condado debe decidir

basado en la solicitud de su proveedor tan rápido como su condición lo requiera, pero que no exceda de cinco (5) días hábiles desde el momento que el condado recibe la solicitud.

- Por ejemplo, si el cumplimiento de los plazos estándar puede poner en riesgo su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, su condado debe apresurar una decisión de autorización y proporcionar una notificación basada en un plazo relacionado con su estado de salud que no supere las 72 horas después de recibir la solicitud de servicio. Su condado debe extender el plazo hasta 14 días hábiles adicionales después de que el condado reciba la solicitud, si usted o su proveedor solicitan la extensión o el condado presenta una justificación para su beneficio.

En ambos casos, si el condado extiende el plazo para la solicitud de autorización del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión. Si el condado no toma una decisión dentro de los plazos indicados o denegados, retrasados, reducidos o cancelados de los servicios solicitados, el condado debe enviarle con un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios informándole el estatus de los servicios y como presentar una apelación.

Si usted no está de acuerdo con la decisión del condado sobre su proceso de autorización, usted puede solicitar al condado más información en como presentar una apelación a la decisión presentada.

### **¿Qué es Necesidad Medica?**

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y clínicamente apropiados para tratar su condición. Para las personas mayores de 21 años, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o discapacidad importante o mejorar 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 y/o conductual. Los servicios que sostienen apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud mental y/o conductual se consideran médicamente necesarios y están cubiertos como Servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos.

### **¿Cómo obtengo otros Servicios que no están cubiertos por el Plan de Salud Mental y/o Conductual?**



Si está inscrito bajo un plan administradora de sus beneficios de Medi-Cal, usted tiene acceso a los siguientes servicios de salud mental para pacientes ambulatorios:

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

Para obtener alguno de los servicios anteriores, llame directamente al plan administradora de sus beneficios de Medi-Cal. Si no está en un plan administradora de sus beneficios de Medi-Cal, es posible que pueda obtener estos servicios de proveedores y clínicas individuales que acepten Medi-Cal. El condado puede ayudarlo a 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 administradora de sus beneficios de Medi-Cal.

### **¿Qué Otros Servicios Para Trastornos Por Consumo de Sustancias Ofrecen los Planes Administradores de Sus Beneficios de Medi-Cal o el Programa de “Pago por Servicios” de Medi-Cal?**

El plan administrador de sus beneficios de Medi-Cal deben proporcionar servicios cubiertos de trastornos por el consumo de sustancias en centros de atención primaria y pruebas de detección de tabaco, alcohol y drogas ilegales. También deben cubrir los servicios de trastornos por el consumo de sustancias para las miembros que estén embarazadas y la detección del consumo de alcohol y drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la recomendación al entorno de tratamiento adecuado para los miembros de 11 años y mayores. El plan administrador de sus beneficios de Medi-Cal deben proporcionar o coordinar servicios de Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción (también conocido como Tratamiento Asistido con Medicamentos) brindados en atención primaria, hospitalización, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados. El plan administrador de sus beneficios de Medi-Cal también deben brindar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al miembro, incluida la desintoxicación voluntaria para pacientes internados.

### **¿Cómo Obtengo Otros Servicios de Medi-Cal (Atención Primaria/Medi-Cal)?**

Si está registrado(a) en un plan administradora de sus beneficios de Medi-Cal, el condado es responsable de encontrar un proveedor para usted. Si no está inscrito en un plan administradora de sus beneficios de Medi-Cal 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 que usted tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir servicios. De lo contrario, es posible que se le cobren esos servicios. Puede usar un proveedor fuera de su plan administradora de sus beneficios de Medi-Cal para servicios de planificación familiar.

### **¿Por Qué Pudiera Necesitar Servicios de Hospitalización Psiquiátrica?**

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

- Representa un peligro actual para usted o para otros, o una propiedad.
- No puede hacerse cargo de sus propias necesidades (alimentos, ropa o refugio).
- Presentar un riesgo grave para su salud física.
- Tiene un deterioro reciente y significativo en su capacidad para funcionar como resultado de una condición de salud mental.
- Necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento con medicamentos u otro tratamiento que solo se le puede brindar en el hospital.

## COMO ELEGIR A UN PROVEEDOR

### ¿Cómo Encuentro a un Proveedor de Servicios en Salud Mental y/o Conductual que Necesito?

Su plan administrador de sus beneficios de Medi-Cal debe publicar un directorio de proveedores actualizado en su página de internet. Puede encontrar el enlace al directorio de proveedores en la sección “Contactos del Condado” de este manual. El directorio contiene información sobre la ubicación de los proveedores, los servicios que prestan y otros datos que le ayudarán al acceso a la atención, incluida información sobre los servicios culturales y lingüísticos que ofrecen los proveedores.

Si usted tiene preguntas sobre proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de su condado o utilice el número de teléfono localizado en la portada de este manual. Puede obtener una lista de proveedores por escrito o por correo si la solicita.

**Nota:** El condado puede poner algunos límites en su elección de proveedores. Cuando comienza a recibir servicios de salud mental y conductual, puede solicitar que su condado le brinde una opción inicial de al menos dos proveedores. Su condado también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores en la medida de lo posible. Su condado 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 y/o conductual cubiertos por los servicios de salud mental y conductual si los llega a necesitar.

En ocasiones, los proveedores contratados por el condado eligen dejar de brindar servicios de salud mental y conductual, porque pueden dejar de tener contrato con el condado o dejar de aceptar Medi-Cal. Cuando esto sucede, el condado debe hacer un esfuerzo de buena fe para dar aviso por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios del proveedor. Usted debe recibir un aviso 30 días antes de la fecha en que se dará efecto la terminación o 15 días después de que el condado sepa que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto ocurre, el condado debe permitirle seguir recibiendo servicios del proveedor que dejó al condado, si usted y el proveedor están de acuerdo. A esto se llama “continuidad de la atención” y se explica a continuación.

**Nota:** A las personas de raza India Americana o a los Nativos de Alaska que reúnan los requisitos para recibir Medi-Cal y residan en condados que hayan optado por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal también pueden recibir los servicios de este mismo a través de proveedores de atención de la salud en sus

centros (Indian Health) de sus comunidades mientras cuenten con las certificaciones necesarias para proveer Medicamentos por medio de Medi-Cal.

### **¿Puedo Seguir Recibiendo Servicios Especializados en Salud Mental de Mi Proveedor Actual?**

Si usted ya está recibiendo servicios de salud mental bajo un plan administrador de sus beneficios de Medi-Cal puede seguir recibiendo atención de ese proveedor, aunque reciba servicios de salud mental de su proveedor de salud mental, siempre y cuando los servicios estén coordinados entre los proveedores y los servicios no sean los mismos.

Además, si usted ya está recibiendo servicios de otro plan de salud mental, plan administrador de sus beneficios de Medi-Cal o un proveedor en particular por Medi-Cal, usted puede solicitar “continuidad de cuidado” y seguir viendo a su proveedor hasta por 12 meses. Es posible que desee solicitar la continuidad de cuidado si necesita permanecer con su proveedor actual para continuar con su tratamiento actual o porque cambiar a un nuevo proveedor causaría un daño grave a su condición de salud mental. Su solicitud de continuidad de cuidado puede ser concedida si se cumple lo siguiente:

- Usted ha establecido una relación continua con el proveedor a quien usted está pidiendo y ha visto a su proveedor en los últimos 12 meses.
- Es necesario que permanezca con su proveedor actual para continuar el tratamiento en curso con el fin de evitar un deterioro grave para la salud del afiliado o reducir el riesgo de hospitalización o internamiento.
- 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.

### **¿Puedo Seguir Recibiendo Servicios Para Trastornos Por Consumo de Sustancias de Mi Proveedor Actual?**

Usted puede solicitar que se mantenga su proveedor fuera de la red durante un periodo de tiempo si:

- Usted tiene una relación continua con el proveedor que está solicitando y ha visto a ese proveedor antes de la fecha de su transición del Sistema Organizado de Medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Es necesario que permanezca con su proveedor actual para continuar el

tratamiento en curso con el fin de evitar un deterioro grave para la salud del afiliado o reducir el riesgo de hospitalización o internamiento.

## **SU DERECHO A TENER ACCESO A LOS EXPEDIENTES DE SALUD MENTAL Y/O CONDUCTUAL Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES USANDO DISPOSITIVOS INTELIGENTES**

Usted puede tener acceso a sus registros de salud mental y/o conductual y/o encontrar un proveedor mediante una aplicación descargada en una computadora, tableta inteligente o dispositivo móvil. La información que debe tener en cuenta antes de elegir una aplicación para obtener información de esta manera se puede encontrar en el sitio web de su condado que aparece en la sección “Contactos del Condado” de este manual.

## **ALCANCE DE SERVICIOS**

Si usted cumple con los criterios para tener acceso 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 Especializados de Salud Mental**

- Los servicios de salud mental son tratamientos individuales, en grupo, o en base familiar que ayudan a personas con alguna enfermedad mental a desarrollar habilidades para sobrellevar una vida cotidiana. Estos servicios también incluyen trabajo de parte de su proveedor para hacer que los servicios sean lo mejor posible para la persona quien recibe la atención. Estos incluyen: evaluación 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 proporcionaran; 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.
- Los servicios de salud mental pueden ser proporcionados en una clínica u oficina de un proveedor, en su casa o en otro lugar de la comunidad, por teléfono o telesalud (que son por medio de audio e interacción por medio de videollamada). El condado y el proveedor colaborarán con usted para determinar la frecuencia de sus servicios/citas.

### **Servicios de Medicamento**

- Estos servicios incluyen, la prescripción, administración, entrega, y control de medicinas psiquiátricas. Su proveedor también puede proporcionarle información sobre el medicamento. Estos servicios pueden ser proporcionados en una clínica, en una oficina del médico, en su casa u otro entorno comunitario, por teléfono o por telesalud (por medio de audio e interacción por medio de videollamada).

### **Administración de Caso Especifico**

- Este servicio ayuda a los miembros a obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando estos servicios pueden ser difíciles de obtener por sí mismos para las personas con una enfermedad mental. La gestión de casos específicos incluye, los siguientes, entre otros:

- Desarrollo del plan.
- Comunicación, coordinación y referencia.
- Supervisar la entrega de servicios para garantizar el acceso de la persona al servicio y al sistema de entrega de servicios; y
- Supervisión del progreso de la persona.

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

- Este servicio está disponible para atender una condición urgente que requiere atención inmediata. El objetivo de la intervención en caso de crisis es ayudar a las personas en la comunidad para que no tengan que acudir al hospital. La intervención en casos de crisis puede durar hasta ocho horas y puede entregarse en una clínica o en el consultorio de un proveedor, o en su domicilio u otro entorno comunitario. Estos servicios también pueden hacerse por teléfono o por telesalud.

### **Servicios para Estabilizar un Estado de Crisis**

- Este servicio está disponible para atender condiciones urgentes que necesiten atención inmediata. La estabilización de crisis dura menos de 24 horas y debe ser proporcionada en un centro de atención autorizado las 24 horas del día, en un programa ambulatorio hospitalario o en un centro proveedor certificado para prestar estos servicios.

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

- Estos servicios ofrecen tratamiento de salud mental a quienes tienen una condición de salud mental que viven en centros residenciales autorizados. Estos ayudan a desarrollar las habilidades de las personas y proporcionan servicios de tratamiento residencial para personas con una condición de salud mental. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre los gastos de alojamiento y manutención en estos centros.

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

- Estos servicios ofrecen tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que pasan por una crisis mental o emocional. Estos no es para personas que necesitan atención psiquiátrica en un hospital. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, siete días de la semana en instalaciones autorizadas. Medi-Cal no cubre los gastos de alojamiento y manutención en



estos centros.

### **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 pudieran necesitar ser hospitalizados o en otro centro de atención de 24 horas. El programa dura tres horas al día. Este incluye terapia, psicoterapia y actividades de desarrollo de habilidades.

### **Rehabilitación de Día**

- El objetivo de este programa es ayudar a las personas con una condición de salud mental a aprender y desarrollar habilidades de afrontamiento y vital para manejar mejor sus síntomas. Este programa dura al menos tres horas al día. Incluye terapia y actividades de desarrollo de habilidades.

### **Servicios de Hospital Psiquiátrico**

- Estos servicios son proporcionados en un hospital psiquiátrico autorizado. Un profesional en la salud mental autorizado decide si una persona necesita tratamiento intensivo las 24 horas del día para su enfermedad mental. Si el profesional decide que el afiliado necesita tratamiento las 24 horas del día, debe permanecer ingresado en el hospital las 24 horas del día.

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

- Estos servicios se ofrecen en un centro de salud psiquiátrica autorizado y especializado en el tratamiento de rehabilitación durante las 24 horas del día de enfermedades mentales graves. Los centros de salud psiquiátricos deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercanos para satisfacer las necesidades de atención de la salud física de las personas ingresadas. Los centros de salud psiquiátricos solo pueden admitir y tratar a pacientes que no tengan ninguna enfermedad o lesión física que requiera un tratamiento más allá de lo que normalmente se podría tratar en régimen ambulatorio.

### **Servicios Terapéuticos del Comportamiento**

Los Servicios Terapéuticos del Comportamiento son intervenciones de un tratamiento intensivo a corto plazo para miembros de hasta 21 años. Estos servicios son diseñados específicamente para cada miembro. 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 a corto plazo.

Si usted tiene problemas emocionales serios, estos servicios son un tipo de servicio especializado en salud mental que está disponible por medio del condado. Para obtener los Servicios Terapéuticos del Comportamiento usted debe estar recibiendo servicios de salud mental, ser menor de 21 años de edad, y tener cobertura completa por Medi-Cal.

- Si usted está viviendo en casa, el personal de Servicios Terapéuticos del Comportamiento 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 una casa hogar para niños, adolescentes y personas jóvenes menores de 21 años de edad con problemas emocionales muy serios.
- Si usted está viviendo en una casa-hogar (albergue), el personal de Servicios Terapéuticos del Comportamiento puede trabajar con usted para que pueda volver a casa o a un entorno familiar, como un hogar de padres sustitutos (foster parents).

Los Servicios Terapéuticos del Comportamiento le ayudaran a usted y a su familia, padres, o tutores en aprender nuevas formas en cómo manejar los problemas de conducta e incrementar los tipos de conducta que son permitidos que puedan ser exitosas. Usted, el personal de los Servicios Terapéuticos del Comportamiento, y su familia, padres, o tutores, trabajaran juntos como equipo para resolver en poco tiempo el comportamiento problemático, hasta que usted ya no necesite estos servicios. Usted tendrá un plan sobre los Servicios Terapéuticos del Comportamiento que le dirá lo que usted, su familia, padres, tutor, y el personal de los Servicios Terapéuticos del Comportamiento harán durante el tratamiento recibido. El plan de Servicios Terapéuticos incluirá en donde y cuando se llevaran a cabo los servicios. El personal de Servicios Terapéuticos del Comportamiento 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, hogar de padres sustitutos, escuela, programa de tratamiento de día y en otras áreas de la comunidad.

### **Coordinación de Cuidado Intensivo**

La Coordinación de Cuidado Intensivo (ICC, por sus siglas en inglés) es un servicio de manejo de casos con el objetivo de facilitar la evaluación para un plan de atención, y coordinación de servicios para beneficiarios menores de 21 años de edad. Este servicio para quienes califican para servicios y cobertura completa por Medi-Cal, y

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

El Equipo CFT incluye apoyo profesional (por ejemplo, coordinación de cuidado, proveedores, y trabajadores sociales de caso de agencias que ofrecen servicios a niños), apoyos naturales (como miembros de familia, vecinos, amigos y sacerdotes), y otras personas que trabajan juntas para desarrollar e implementar el plan del cliente. Este equipo apoya y verifica que el niño y su familia logren sus metas.

Este servicio también cuenta con un coordinador que:

- Se asegura que los servicios médicos necesarios sean accesibles, coordinados, y otorgados, de una manera que se base en sus fortalezas, individualizados, dirigidos al cliente y de manera cultural y lingüísticamente apropiados.
- Se asegura que los servicios y apoyos sean enfocados en las necesidades del niño(a).
- Se asegura una 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.
- Se asegura de que el niño sea atendido por otros sistemas de atención a la infancia cuando sea necesario.

### **Servicios Intensivos Proporcionados en Casa**

- Estos servicios son diseñados específicamente para cada miembro. Esto incluye intervenciones basadas en la fortaleza para mejorar las condiciones de salud mental que pueden interferir en el funcionamiento del niño/joven. El objetivo de estos servicios es ayudar al niño/joven a desarrollar las habilidades necesarias para funcionar mejor en casa y en la comunidad y mejorar la capacidad de su familia para ayudarlo a hacerlo.
- Los Servicios Intensivos proporcionados en casa son proporcionados bajo el marco del Modelo de Práctica Básica Integrada por el Equipo del Niño y Familia.

Este utiliza el plan de servicios global de la familia. Estos servicios se proporcionan a miembros menores de 21 años que reúnen los requisitos para recibir servicios completos de Medi-Cal. Para recibir estos servicios se necesita una recomendación basada en la necesidad médica.

### **Servicios de Cuidado Terapéutico para Menores en Cuidado de Crianza (Padres Sustitutos)**

- El modelo para los Servicios de Cuidado Terapéutico para Menores en Cuidado de Crianza 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 de edad quienes tienen necesidades complejas emocionales y de comportamiento. Estos servicios son diseñados específicamente para cada miembro. En el Cuidado de Crianza Terapéutica, los niños son colocados con padres sustitutos para el Cuidado de Crianza Terapéutica capacitados, intensamente supervisados y apoyados.

### **Reintegración de Personas Involucradas Con el Sistema de Justicia**

- Prestación de servicios de salud a miembros implicados en la justicia hasta 90 días antes de su liberación. Los tipos de servicios disponibles incluyen administración de casos de reingreso, servicios de consulta clínica de salud mental y/o conductual, apoyo de compañeros asesoramiento de salud mental y/o conductual, terapia, educación de pacientes, servicios de medicación, planificación posterior a la liberación y al ser dado de alta, servicios de laboratorio y radiología, información sobre medicamento(s), servicios de apoyo y asistencia para inscribirse con el proveedor adecuado, por ejemplo, un Programa de Tratamiento de Narcóticos para continuar con el Tratamiento Asistido con Medicamentos después de la liberación. Para recibir estos servicios, las personas deben ser miembros de Medi-Cal o CHIP, y:
  - Si es menor de 21 años, estar bajo custodia en un Centro Correccional Juvenil.
  - Si es un adulto, estar bajo custodia y cumplir con una de las necesidades de atención médica del programa.
  - Ponerse en contacto con su condado utilizando el número de teléfono que aparece en la portada de este manual para obtener más información sobre este servicio.

## **Servicios de Apoyo Entre Compañeros Con Experiencias Vividas del Programa de Medi-Cal (varía según el condado)**

- Los Servicios de Apoyo entre compañeros con experiencias vividas del programa de Medi-Cal promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de puntos fuertes a través de actividades estructuradas. Estos servicios pueden ser proporcionados a usted o a su(s) persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s) y puede recibirlos al mismo tiempo que usted recibe otros servicios de salud mental y/o conductual. El Especialista de Compañeros de Servicios de Apoyo es una persona en recuperación que ha completado los requisitos del programa de certificación aprobado por el estado en el condado, que está certificado 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.
- Los Servicios de Apoyo de Compañeros del programa Medi-Cal incluyen asesoramiento individual y en grupo, grupos de desarrollo de habilidades educativas, navegación de recursos, servicios de participación para alentarlos a participar en el tratamiento de salud mental y/o conductual y actividades terapéuticas como la promoción de como abogar por sí mismo.
- Los miembros menores de 21 años pueden optar al servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento independientemente del condado en el que vivan.
- La prestación de servicios de compañeros de Medi-Cal es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.

## **Servicios Móviles de Crisis**

- Los servicios móviles de crisis están disponibles si usted está pasando por una crisis de salud mental.
- Los servicios móviles de crisis son proporcionados por profesionales de salud en el lugar donde se está sufriendo la crisis, incluyendo su casa, en el trabajo, en la escuela o en otros lugares de la comunidad, pero no en un hospital u otro centro. 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. Si necesita más atención, el personal de móviles de crisis también le pueden referir o transferir de inmediato a otros

servicios.

## **Servicios Para Trastornos por Consumo de Sustancias**

### ***¿Qué son los Servicios del Condado del Sistema Organizado de Prestación de Medicamentos de Medi-Cal?***

Los servicios del condado del Sistema Organizado de Prestación de Medicamentos de Medi-Cal están destinados a las personas que padecen una afección relacionada con el consumo de sustancias, lo que significa que pueden estar consumiendo alcohol u otras drogas de forma indebida, o personas que pueden estar en riesgo de desarrollar una afección por consumo de sustancias que un pediatra o un médico general no puedan tratar. Estos servicios también incluyen el trabajo que realiza el proveedor para ayudar a que los servicios sean mejores para la persona que recibe los cuidados. Este tipo de cosas incluye evaluaciones para ver si necesitas el servicio y si el servicio está funcionando.

Los servicios del Sistema Organizado de Prestación de Medicamentos de Medi-Cal pueden ser proporcionados en una clínica o en el consultorio de un proveedor, en su casa o en otro entorno comunitario, por teléfono o por telesalud (que incluye interacciones tanto de audio como de vídeo). El condado y el proveedor colaborarán con usted para determinar la frecuencia de sus servicios/citas.

### **Sociedad Americana de Medicina de la Adicción (ASAM, por sus siglas en inglés)**

Algunos de los servicios del Sistema Organizado de Prestación de Medicamentos de Medi-Cal que puede recibir se basan en las normas de la Sociedad Americana de Medicina de la Adicción. El condado o el proveedor utilizarán la herramienta de la Sociedad Americana de Medicina de la Adicción para encontrar el tipo de servicios adecuados para usted, si los necesita. Estos tipos de servicios se describen como “niveles de atención” y se definen a continuación.

### ***Detección, Evaluación, Intervención Breve y Recomendación a tratamiento (Nivel 0,5 de la Sociedad Estadounidense de Medicina de las Adicciones)***

La Detección, Evaluación, Intervención Breve y Recomendación a Tratamiento de Alcohol y Drogas (SABIRT por sus siglas en Inglés) no es una prestación del Sistema de Prestación Organizada de Medi-Cal. Es un beneficio en el sistema de entrega de pago por servicio de Medi-Cal y de atención administrada de Medi-Cal para miembros de 11 años y mayores. Los planes de atención administrada deben brindar servicios

cubiertos para trastornos por consumo de sustancias, incluido este servicio para miembros de 11 años o más.

### **Servicios de Intervención Temprana**

Los servicios de intervención temprana es un servicio con cobertura por DMC-ODS para miembros menores de 21 años. Cualquier beneficiario menor de 21 años que sea evaluado y se haya determinado que está en riesgo de desarrollar un trastorno por uso de sustancias, puede recibir cualquier servicio cubierto bajo el nivel de servicio ambulatorio como servicios de intervención temprana. No se requiere un diagnóstico de trastorno por uso de sustancias para los servicios de intervención temprana para beneficiarios menores de 21 años.

### **Detección Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento**

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para obtener los servicios descritos anteriormente en este manual, así como también servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado Detección, Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento.

Para ser elegible y recibir los servicios de Detección Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT, por sus siglas en Ingles), un miembro debe ser menor de 21 años y tener cobertura completa de Medi-Cal. Los servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos cubren los servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar a una condición de salud física y de conducta. Los servicios que sostienen apoyan, mejoran o hacen que una afectación sea más tolerable, se consideran para ayudar a la afección y están cubiertos como servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos. El criterio de acceso para miembros menores de 21 años de edad es diferente y más flexible que el criterio de acceso para adultos que acceden a los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal, para cumplir con el requisito de Detección Periódica Temprana, Diagnóstico y por condiciones de trastorno por uso de sustancias.

Si tiene preguntas sobre estos servicios, por favor llame a su condado o visite la [página web de Deteccion Periodica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento del DHCS.](#)

### **Servicios de Consulta Ambulatoria Intensiva (*Sociedad Americana de Medicina de las Adicciones Nivel 1*)**

- Los servicios ambulatorios intensivos se brindan a los miembros hasta nueve horas a la semana para adultos, y un mínimo de seis horas a la semana para beneficiarios menores de 21 años cuando se determine que están médicamente necesarios. Es posible que reciba más horas en función de sus necesidades.

Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en persona, por telesalud, o por teléfono.

- Los Servicios intensivos para pacientes ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento (individual y de grupo), terapia familiar, servicios de medicación, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opiáceas, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por trastorno por consumo de sustancias.

### **Servicios de Consulta Ambulatoria Intensiva (*Sociedad Americana de Medicina de las Adicciones Nivel 2.1*)**

- Los servicios ambulatorios intensivos se brindan a los miembros un mínimo de nueve horas con un máximo de 19 horas a la semana para adultos, y un mínimo de seis horas con un máximo de 19 horas a la semana para miembros menores de 21 años cuando se determine que están médicamente necesarios. Los servicios pueden superar el máximo en función de la necesidad médica individual. Los servicios consisten principalmente en asesoramiento y educación sobre problemas relacionados con las adicciones. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en un entorno estructurado. Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo se pueden brindar en persona, por telesalud, o por teléfono.
- Los Servicios intensivos para pacientes ambulatorios incluyen los mismos componentes que los Servicios para pacientes ambulatorios. El mayor número de horas de servicio es la principal diferencia.

### **Hospitalización Parcial (Varia por condado) (*Sociedad Americana de Medicina de las Adicciones Nivel 2.5*)**

- Los miembros menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo Evaluación Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento en el Condado en el que vivan.
- Los servicios de Hospitalización Parcial incluyen 20 o más horas de programación clínicamente intensiva por semana, según sea médicamente necesario. Los programas de hospitalización parcial suelen tener acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, y cumplen con la satisfacción de las necesidades identificadas que justifican el control o la gestión diarios, pero que pueden abordarse adecuadamente en un entorno ambulatorio



clínicamente intensivo. Los servicios se pueden brindar en persona, por telesalud o por teléfono.

- Los servicios de Hospitalización Parcial son similares a los Servicios Ambulatorios Intensivos, siendo las principales diferencias el aumento del número de horas y el acceso adicional a los servicios médicos.

### **Tratamiento Residencial (sujeto a la autorización previa por parte del condado)**

#### ***Sociedad Americana de Medicina de las Adicciones Nivel 3.1-4.0***

- El Tratamiento Residencial es un programa que proporciona servicios de rehabilitación para miembros con un diagnóstico de SUD cuando se determina que son médicamente necesarios. Cada miembro vivirá en las instalaciones y recibirá apoyo en sus esfuerzos para recuperar, mantener y aplicar las habilidades interpersonales y de vida independiente y tener acceso a los sistemas comunitarios de apoyo. Los proveedores y los residentes trabajan en forma conjunta para definir los obstáculos, establecer prioridades, establecer metas, crear planes de tratamiento y resolver problemas relacionados con una condición de alcohol y drogas. Las metas incluyen mantener la abstinencia, prepararse para los factores desencadenantes de recaídas, mejorar la salud personal y el funcionamiento social, y participar en cuidados continuos.
- Los servicios residenciales requieren la autorización previa por parte del plan del Sistema Organizado de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) del condado.
- Los servicios residenciales incluyen admisión y evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención de crisis por trastornos y uso de sustancias.
- Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer medicamentos para el tratamiento de adicciones directamente en el sitio o facilitar el acceso a medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera del establecimiento durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplen con este requisito al proporcionar únicamente la información de contacto de los medicamentos para los proveedores de tratamiento de adicciones. Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés).

## **Servicios de Tratamiento Para Pacientes Internados (sujeto a la autorización previa por parte del condado) (varía según el condado)**

### ***(Sociedad Americana de Medicina de las Adicciones Nivel 3.1-4.0)***

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de Detección Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT), independientemente del condado en donde viven.
- Los servicios para pacientes internados se brindan en un entorno de 24 horas que brinda evaluación dirigida por profesionales, observación, control médico y tratamiento de adicciones en un entorno para pacientes hospitalizados. La mayoría de los servicios se brindan en persona; sin embargo, la telesalud y el teléfono también se pueden brindar servicios por medio de telesalud y por teléfono mientras la persona está en tratamiento como paciente hospitalizado.
- Los servicios para pacientes internados están altamente estructurados y es probable que haya un médico disponible en el lugar las 24 horas del día, junto con enfermeras registradas, consejeros especializados en las adicciones y mas personal clínico. Los servicios para pacientes internados incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones, para el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno de consumo de alcohol y otros trastornos de consumo de sustancias no relacionadas a los opioides, educación al paciente, servicios de recuperación y utilizar los servicios de intervención por crisis y trastornos.

### **Los Programas de Tratamiento Por Narcóticos**

- Los programas de tratamiento por narcóticos son programas fuera del hospital que proporcionan medicamentos aprobados para tratar los trastornos por uso de sustancias cuando los ordena un médico según sea médicamente necesario. Los Programas de Tratamiento de Narcóticos están obligados a ofrecer y recetar medicamentos a los miembros incluyendo, metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.
- A un beneficiario se le debe ofrecer, como mínimo, 50 minutos de sesiones de asesoramiento una vez por mes. Estos servicios de asesoramiento se pueden brindar en persona, por telesalud, o por teléfono. Los servicios de tratamiento de narcóticos incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno de consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación

del paciente, recuperación y servicios de intervención de crisis de trastornos por uso de sustancias.

### **Manejo de Abstinencia**

- Los servicios de Manejo de la Abstinencia se proporcionan cuando se determinó que son médicamente necesarios y de acuerdo con el plan individualizado del cliente.
- Independientemente del tipo de entorno, el beneficiario será monitoreado durante el proceso de manejo de abstinencia. Los beneficiarios que reciban manejo de abstinencia en un entorno residencial o para pacientes hospitalizados habitarán en el establecimiento. Los servicios de habilitación y rehabilitación médicamente necesarios son recetados por un médico autorizado o un prescriptor autorizado.
- Los servicios para administrar la abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, observación y servicios de recuperación.

### **Medicamentos Para El Tratamiento de Adicciones**

- Los medicamentos para los servicios de tratamiento de adicciones están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. Los medicamentos para el tratamiento de la adicción incluyen todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar el trastorno por consumo de alcohol, el trastorno por consumo de opioides y cualquier trastorno por consumo de sustancias. Los miembros tienen derecho a que se les ofrezcan medicamentos para el tratamiento de adicciones en el lugar o mediante una derivación fuera del centro. Una lista de medicamentos aprobados incluye los siguientes:
  - o Acamprosato de cálcico
  - o Clorhidrato de buprenorfina
  - o Buprenorfina inyectable de liberación prolongada (Sublocade)
  - o Buprenorfina/clorhidrato de Naloxona
  - o Clorhidrato de naloxona
  - o Naltrexona (oral) o Suspensión inyectable de microesferas de Naltrexona (Vivitrol)
  - o Clorhidrato de lofexidina (Lucemyra)
  - o Disulfiram (Antabuse)
  - o Metadona (suministrada por Programas de Tratamiento de Narcóticos)

- Los medicamentos para el tratamiento de adicciones se pueden proporcionar con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, educación del paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención de crisis por trastornos por uso de sustancias y servicios de manejo de abstinencia. Los medicamentos para el tratamiento de adicciones se pueden proporcionar como parte de todos los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés), incluidos los servicios de tratamiento ambulatorio, los servicios ambulatorios intensivos y el tratamiento residencial, por ejemplo.
- Los beneficiarios también pueden tener acceso a medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés). Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de adicciones, como la Buprenorfina, pueden ser recetados por algunos médicos en entornos de atención primaria que trabajan con su plan de atención administrada y pueden dispensarse o administrarse en una farmacia.

### **Reintegración de Personas Involucradas Con El Sistema de Justicia**

- Prestación de servicios a miembros implicados con la justicia hasta 90 días antes de su liberación. Los tipos de servicios disponibles incluyen administración de casos de reingreso, servicios de consulta clínica de salud mental y/o conductual, apoyo de compañeros, asesoramiento de salud mental y/o conductual, terapia, educación de pacientes, servicios de medicación, planificación posterior a la liberación, servicios de laboratorio y radiología, información sobre medicamentos, servicios de apoyo y asistencia para inscribirse con el proveedor adecuado, por ejemplo, un Programa de Tratamiento de Narcóticos para continuar con el Tratamiento Asistido con Medicamentos después de la liberación. Para recibir estos servicios, las personas deben ser miembros de Medi-Cal o CHIP, y:
  - Si es menor de 21 años, estar bajo custodia en un Centro Correccional Juvenil.
  - Si es un adulto, estar bajo custodia y cumplir con una de las necesidades de atención médica del programa.
- Póngase en contacto con su condado utilizando el número de teléfono que aparece en la portada de este manual para obtener más información sobre este servicio.

### **Servicios de Apoyo Entre Compañeros Con Experiencias Vividas Medi-Cal (varía**

## **según el condado)**

- Los Servicios de apoyo entre compañeros con experiencias vividas de Medi-Cal promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de puntos fuertes a través de actividades estructuradas. Estos servicios pueden ser proporcionados a usted o a su(s) persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s) y puede recibirlos al mismo tiempo que recibe otros servicios de salud mental. El especialista de compañeros es una persona en recuperación que ha completado los requisitos 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.
- Los servicios de apoyo de compañeros de Medi-Cal incluyen asesoramiento individual y en grupo, grupos de desarrollo de habilidades educativas, navegación de recursos, servicios de participación para alentarlo participar en el tratamiento de salud mental y/o conductual y actividades terapéuticas como la promoción de como abogar por sí mismo.
- Los miembros menores de 21 pueden optar al servicio de Detección Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento independientemente del condado en el que vivan.
- La prestación de servicios de compañeros de Medi-Cal es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.

## **Servicios de Recuperación**

- Los Servicios de Recuperación son una parte importante para la recuperación y el bienestar. Los servicios de recuperación pueden ayudarle a conectarse con la comunidad de tratamiento para gestionar su salud. Por lo tanto, el tratamiento debe enfatizar el papel central del beneficiario en el manejo de su salud y el uso eficaz de estrategias de apoyo personal.
- Usted puede recibir Servicios de Recuperación según su autoevaluación o por medio de una evaluación por nombre riesgos para una recaída administrada por su proveedor. Los servicios se pueden proporcionar en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los Servicios de Recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento de grupo, terapia familiar, seguimiento de la recuperación y componentes de prevención de recaídas.

## **Los Servicios de Coordinación y Cuidado**

- Los Servicios de Coordinación y Cuidado consisten en actividades para brindar coordinación y cuidado de un trastorno por uso de sustancias, atención de la salud mental, atención médica, para proporcionar conexiones a los servicios y apoyos para su salud. La Coordinación de atención se proporciona con todos los servicios y puede ocurrir en entornos clínicos o no clínicos, incluso en su comunidad.
- Los Servicios de Coordinación y Cuidado, incluyen la coordinación con proveedores médicos y de salud mental para monitorear y apoyar las condiciones de salud, la planificación cuando se es dado de alta y la coordinación con servicios de ayuda, incluyendo la conexión con servicios comunitarios como, por ejemplo, cuidado de niños, transporte y vivienda.

### **Manejo de Servicios de Contingencia (varía según el condado)**

- Los miembros menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo una Evaluación Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) independientemente de su condado de residencia.
- La prestación de servicios es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información Adicional Sobre Su Condado” situada al final de este manual para encontrar si su condado ofrece este servicio.
- Los servicios son un tratamiento basado en evidencia para el trastorno por uso de estimulantes donde los beneficiarios elegibles participarán en un servicio estructurado por manejo de servicios que consiste en 24 semanas para pacientes ambulatorios, seguido por seis o más meses de tratamiento adicional y servicios de apoyo para la recuperación sin incentivos.
- Las primeras 12 semanas bajo el manejo de servicios incluyen una serie de incentivos para cumplir con las metas del tratamiento, específicamente el no uso de estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetamina y metanfetamina) que se verificarán mediante pruebas de drogas en orina dos veces por semana. Los incentivos consisten en equivalentes al efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).
- Los servicios solo están disponibles para los beneficiarios que reciben servicios en un entorno no residencial operado por un proveedor participante y están inscritos y participando en un curso de tratamiento integral e individualizado.

### **Servicios Móviles de Crisis**

- Los servicios móviles de crisis están disponibles si usted está pasando por una crisis por consumo de sustancias.
- Los servicios móviles de crisis son servicios proporcionados por profesionales de la salud en el lugar donde usted está pasando por una crisis, incluyendo en su hogar, trabajo, escuela o cualquier otro lugar, excluyendo un hospital u otro

establecimiento. 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. Si necesita más atención, los proveedores del servicio móvil también facilitarán transferencias inmediatas o canalización a otros servicios.

## **SERVICIOS DISPONIBLES POR TELÉFONO O TELESALUD**

No siempre es necesario el contacto personal entre usted y su proveedor para que pueda recibir servicios de salud mental y/o conductual. Dependiendo de los servicios que reciba, puede hacerlo por teléfono o telesalud. Su proveedor debe explicarle cómo utilizar el teléfono o la telesalud y asegurarse de que usted está de acuerdo antes de comenzar a recibir los servicios por teléfono o telesalud. Aunque esté de acuerdo en recibir los servicios por teléfono o telesalud, más adelante puede optar por recibirlos en persona o cara a cara. Algunos tipos de servicios de salud no pueden prestarse únicamente a través de la telesalud o el teléfono porque requieren que usted esté en un lugar específico para el servicio, como los servicios de tratamiento residencial o los servicios hospitalarios.



## **EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS PRESENTAR UNA QUEJA, APELAR O SOLICITAR UNA AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL**

### **¿Qué Sucede Si No Obtengo los Servicios Que Quiero de Parte de Mi Condado?**

Su plan del condado tiene una manera para resolver un problema acerca cualquier asunto relacionado a los servicios que usted está recibiendo. Este es llamado el proceso de resolución de problemas y puede incluir los siguientes procesos:

- El proceso para Denuncias: Una expresión verbal o escrita de descontento sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios especializados de salud mental, servicios para trastornos por uso de sustancias, un proveedor o el condado. Consulte la sección Proceso de quejas de este manual para obtener más información.
- El proceso de Apelación: Una apelación es cuando usted no está de acuerdo con la decisión del condado de cambiar sus servicios (por ejemplo, denegación, terminación o reducción de servicios) o de no cubrirlos. Consulte la sección Proceso de apelación de este manual para obtener más información.
- El proceso de Audiencia Imparcial Estatal: Una Audiencia Estatal Justa es una reunión con un juez del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) si el condado deniega su apelación. Consulte la sección Audiencia estatal imparcial de este manual para obtener más información.

Al presentar una queja o apelación, o la solicitud de una audiencia imparcial estatal no contarán en su contra y no afectarán los servicios que está usted recibiendo. Presentar una queja o apelación ayuda a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios de salud mental. Las quejas y apelaciones también ayudan al condado al proporcionarle información que puede utilizar para mejorar los servicios. Su condado le notificará a usted, a los proveedores y a los padres/tutores el resultado una vez que se haya completado su queja o apelación. La Oficina de Audiencia Imparcial del Estado le notificará a usted y al proveedor el resultado una vez que se haya completado la Audiencia Imparcial del Estado.

**Nota:** Para aprender más sobre cada proceso de resolución de problemas vea a continuación.

### **¿Puedo Obtener Ayuda Para Presentar Una Apelación, Una Queja o Una Audiencia Estatal Imparcial?**

Su condado le ayudará a explicarle estos procesos y deberá ayudarlo a presentar una queja, una apelación o una solicitud de una audiencia imparcial estatal. El condado también pueden ayudarlo a decidir si califica para lo que se llama un proceso “acelerado”, lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud o

estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido su proveedor o Defensor.

Si desea ayuda, contacte a su condado utilizando el número de teléfono que aparece en la portada de este manual. Su condado debe brindarle toda la asistencia razonable para completar formularios y otros pasos procesales relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, entre otros, proporcionar servicios de interpretación y números gratuitos con TTY/TDD y capacidad de interpretación.

### **Si Necesita Asistencia Adicional**

Puede comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención Médica, Oficina del Ombudsman:

- Teléfono: # **1-888-452-8609**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (excepto días festivos).
- ó
- Correo Electrónico: [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). **Nota:** Los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales (por favor, no incluya información personal en el mensaje).

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal o en otros grupos. Puede solicitar información acerca de sus derechos a una audiencia o asistencia legal llamando a la Unidad Pública de Investigación y Respuestas: Llame gratis al: **1-800-952-5253** Si es sordomudo y utiliza TDD (dispositivo de telecomunicación para sordos), llame al: **1-800-952-8349**.

### **¿Qué Es Una Denuncia?**

El proceso para presentar una denuncia:

- Consiste en unos sencillos pasos para presentar su queja oralmente o por escrito.
- No se usarán en ninguna forma en contra de usted o de su proveedor.
- Le permite autorizar a otra persona a que actúe en su representación, incluyendo a su proveedor o defensor. Si acepta que otra persona actúe en su nombre, es posible que se le pida que firme un formulario de autorización, que da permiso a su condado para divulgar información a esa persona.
- Garantiza que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no han estado involucradas en ningún nivel previo de revisión o decisión.
- Determina las obligaciones de su condado, del proveedor y suyas.

- Asegura de que los resultados de la reclamación se comunican dentro del plazo establecido.

### **¿Cuándo Puedo Presentar Una Denuncia?**

Usted puede presentar una denuncia en cualquier momento si no está satisfecho con la atención que ha recibido o si tiene alguna otra preocupación relacionada con su condado.

### **¿Cómo Puedo Presentar Una Denuncia?**

Usted puede llamar en cualquier momento a la línea gratuita de acceso 24 horas al día, 7 días a la semana, de su condado para recibir ayuda con una queja. Las denuncias verbales no requieren un seguimiento por escrito. Si presenta su queja por escrito, tenga en cuenta lo siguiente: Su condado proporciona sobres con la dirección del remitente en todos los centros de proveedores. Si no tiene un sobre con su dirección, envíe sus quejas por escrito a la dirección que aparece en la portada de este manual.

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

Su condado debe enviarle una carta por escrito para comunicarle que ha recibido su queja en un plazo de cinco días naturales a partir de la fecha de recepción. Una queja recibida por teléfono o en persona, que usted acepta que se resuelva al final del siguiente día hábil, está exenta y puede que no reciba una carta.

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

El condado debe tomar una decisión sobre su queja en un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de presentación de la queja.

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

Cuando se haya tomado una decisión sobre su denuncia, el condado:

- Le enviara a usted o a su persona aprobada un aviso por escrito de la decisión;
- Le enviara a usted o a la persona autorizada una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios en la que se le informe de su derecho a solicitar una Audiencia Estatal Imparcial, si el condado no le notifica a tiempo de la decisión sobre su reclamo;
- Le informara de su derecho a solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.

Es posible que no reciba una notificación por escrito de la decisión si su queja se presentó por teléfono o en persona y usted acepta que su problema se ha resuelto al final del siguiente día laborable a partir de la fecha de presentación.

**Nota:** Su condado está obligado a proporcionarle una Notificación de Determinación Adversa de Beneficio en la fecha en que expira el plazo. Puede llamar al condado para obtener más información si no recibe un Aviso de Determinación Adversa de Beneficio.

### **¿Hay Un Plazo Límite Para Presentar Una Denuncia?**

No, usted puede presentar una Denuncia en cualquier momento.

### **Apelaciones**

Puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión del condado sobre los servicios de salud mental y/o conductual que recibe actualmente o que le gustaría recibir. Puede solicitar una revisión de la decisión del condado utilizando:

- El Proceso de Apelación Estándar, ó
- El Proceso de Apelación Acelerada.

**Nota:** Los dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para poder optar a un recurso acelerado (véanse más abajo los requisitos).

El condado le ayudará a rellenar los formularios y a tomar otras medidas de procedimiento para presentar una apelación, incluida la preparación de una apelación por escrito, notificándole la ubicación del formulario en su sitio web o proporcionándole el formulario a petición suya. El condado también le asesorará y ayudará a solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación de la determinación adversa de beneficios de acuerdo con las regulaciones federales.

### **¿Qué Hace El Proceso de Apelación Estándar?**

El proceso de apelación estándar

- Le permite presentar una apelación verbal o por escrito.
- Se asegura que, al presentar una apelación esto no afecte sus derechos ni se usara en su contra o en contra de su proveedor en ninguna forma.
- 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.
- 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.

- Se asegura de que no pague por la continuación de los servicios mientras la apelación esté pendiente y si la decisión final de la apelación es a favor de la determinación adversa de beneficios del condado.
- 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 dan una confirmación por escrito de su condado de que su apelación está siendo revisado.
- Le informa sobre sus derechos para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal, al concluir el proceso de apelación.

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

#### **Usted Puede Presentar Una Apelación Con Su Condado Cuando:**

- El condado o alguno de los proveedores contratados determinan que usted no cumple con el criterio de acceso por servicios de salud mental y/o conductual.
- Su proveedor de asistencia médica le recomienda un servicio de salud mental y/o conductual y solicita la aprobación de su condado, pero éste deniega la solicitud o modifica el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor le ha pedido a su condado una aprobación, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación dentro del plazo acordado.
- Su condado no le proporciona servicios dentro del plazo acordado predeterminado.
- Siente que el condado no satisface sus necesidades a tiempo.
- 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?**

- Puede presentar una apelación a través de uno de los tres métodos siguientes:
  - o Llamar al número de teléfono gratuito de su condado que aparece en la portada de este manual. Después de llamar, tendrá que presentar también una apelación posterior por escrito; ó
  - o Envíe su apelación por correo (el condado le proporcionará sobres con su dirección en todos los centros de proveedores para que envíe su apelación

por correo). Nota: Si no tiene un sobre con su dirección, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección que aparece en la portada de este manual; ó bien

o Presentar su apelación por correo electrónico o fax. Para más información, consulte la sección “Información adicional sobre su condado” que figura al final de este manual.

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

Su condado le notificara a usted o a su representante por escrito sobre la decisión de su apelación. La notificación tendrá la siguiente información:

- 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?**

Su condado debe decidir su apelación a más tardar 30 días hábiles de la fecha en que recibe su solicitud de apelación.

### **¿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?**

El proceso de una apelación urgente sigue un proceso similar al proceso estándar, pero es más rápida.

Aquí encontrará información adicional sobre los recursos acelerados:

- 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.

*Información adicional sobre los recursos acelerados:*

- Si su apelación cumple los requisitos para una apelación urgente, el condado resolverá su apelación urgente en un periodo de 72 horas después de que el condado reciba su apelación.
- Si el condado determina que su apelación no cumple los criterios para una apelación acelerada, está obligado a notificárselo verbalmente a tiempo y le enviará una notificación por escrito en un plazo de dos días naturales, explicándole el motivo de su decisión. Su apelación seguirá entonces los plazos de apelación estándar descritos anteriormente en esta sección.
- Si no está de acuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple los criterios para una apelación acelerada, puede presentar una queja.
- Después de que su condado resuelva su solicitud de apelación acelerada, usted y todas las partes afectadas serán notificados oralmente y por escrito.

### **Audiencia Imparcial Estatal**

#### **¿Qué 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.

Visite el sitio web del Departamento de Servicios Sociales de California <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para obtener 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.

- Solicitar que sus servicios continúen durante el proceso de una Audiencia Imparcial Estatal al ver sido solicitada durante el plazo acordado.
- No pagar por la continuación de los servicios mientras esté pendiente la Audiencia Imparcial del Estado y si la decisión final es favorable a la determinación adversa de prestaciones del condado.

### ¿Cuándo Puedo Presentar Una Audiencia Imparcial Estatal?

Usted puede presentar una Audiencia Imparcial Estatal, si:

- Si usted presento una apelación y recibió una carta sobre la resolución de su apelación informándole que su condado rechazo su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se ha resuelto a tiempo.

### ¿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**

- Por Fax: (916) 651-5210 o (916) 651-2789

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

- Por teléfono:
  - o División de Audiencias Estatales, al número gratuito, **1-800-743-8525** o al **1-855-795-0634**.
  - o Consultas Públicas y Respuestas al **1-800-952-5253** o TDD al **1-800-952-8349**.

### ¿Hay Un Plazo Para Solicitar Una Audiencia Imparcial Estatal?

Usted solamente tiene 120 días para pedir una Audiencia Imparcial Estatal. 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, 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 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.

### **Nota:**

- Cuando solicite una Audiencia Estatal Justa, debe indicar que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de Audiencia Estatal Justa.
- 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. Puede solicitar una Audiencia Estatal Justa Acelerada escribiendo una carta usted mismo o pidiendo a su médico de cabecera o profesional de la salud mental que escriba una carta por usted.

La carta debe incluir la siguiente información:

1. Explicar en detalle cómo esperar hasta 90 días para que se determine su caso dañaría gravemente su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima.
2. 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.

## 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. Usted probablemente en ocasiones ha escuchado que directiva anticipada se describe en un testamento o una carta poder notariada. Incluye información sobre cómo desea que se le preste la asistencia médica o dice qué decisiones desea que se tomen, en caso de que no pueda hablar por sí mismo. 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.

Su condado está obligado a contar con un programa de voluntades anticipadas. Su condado está obligado a proporcionar información escrita sobre las políticas de directivas anticipadas y a explicar la ley estatal si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar al número de teléfono que aparece en la portada de este manual para obtener más información.

Puede obtener un formulario para una directiva anticipada en su condado o por Internet. En California, usted tiene derecho a proporcionar instrucciones anticipadas a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar sus instrucciones anticipadas 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**  
**Sacramento, CA 94244-2550**

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

### Responsabilidades del Condado

#### ¿De Qué Es Responsable Mi Condado?

Su condado es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si cumple los requisitos para tener acceso a los servicios de salud mental del condado o de su red de proveedores.
- Realizar un examen o una evaluación para determinar si necesita servicios de salud mental.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que conteste las 24 horas del día, los siete días de la semana, y que pueda indicarle cómo obtener servicios del condado. El número de teléfono que aparece en la portada de este manual.
- Asegurarse de que haya suficientes proveedores de salud mental cerca para que pueda tener acceso a los servicios cubiertos por su condado cuando sea necesario.
- Informarle y educarle sobre los servicios disponibles en su condado.
- Proporcionarle servicios en su idioma sin costo alguno y, si es necesario, proporcionarle un intérprete de forma gratuita.
- Proporcionarle información escrita sobre lo que está a su disposición en otros idiomas o formas alternativas como Braille o letra grande. Para más información, consulte la sección «Información adicional sobre su condado» que aparece al final de este manual.
- Informarle de cualquier cambio significativo en la información mencionada en este manual al menos 30 días antes de que los cambios entren en vigor. Se considera que un cambio es significativo cuando se produce un aumento o una disminución en la cantidad o los tipos de servicios ofrecidos, si se produce un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red o si se produce cualquier otro cambio que pueda afectar a las prestaciones que usted recibe del condado.
- Asegurarse de conectar su asistencia sanitaria con cualquier otro plan o sistema que pueda ser necesario para facilitar la transición de su asistencia. Esto incluye asegurarse de que todas las derivaciones a especialistas u otros proveedores tengan el seguimiento adecuado y de que el nuevo proveedor esté dispuesto a atenderle.
- Asegurarse de que puede seguir acudiendo a su proveedor de atención médica actual, aunque no pertenezca a su red, durante cierto tiempo. Esto es importante si cambiar de proveedor puede perjudicar su salud o aumentar las probabilidades de tener que ir al hospital.

## **¿Hay Transporte Disponible?**

Si usted tiene problemas para llegar a sus citas médicas o citas de tratamiento de alcohol y droga, el programa del Medi-Cal puede ayudarle a encontrar transporte. Se puede proporcionar transporte que no sea de emergencia y transporte no médico a los beneficiarios con Medi-Cal que no puedan proporcionar transporte por sí mismos y que tengan una necesidad médica en recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal. Hay dos tipos de servicios de transportación para citas:

- El transporte no médico es el transporte en vehículo público o privado 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 para sillas de ruedas o camioneta pequeñas para quienes no pueden usar el transporte público o privado.

Hay transporte disponible para viajes a la farmacia o para recoger artículos médicos, prótesis, aparatos ortopédicos y otros equipos necesarios.

Si usted tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico para un servicio relacionado con la salud, para obtener ayuda puede comunicarse con el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) de su condado. Cuando se comunique con la empresa de transporte, le solicitarán 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 su viaje hacia y desde su(s) cita(s).

Para obtener más información y ayuda sobre el transporte, póngase en contacto con su plan de atención administrada.

## **Derechos De Los Miembros**

### **¿Cuáles Son Mis Derechos Como Beneficiario de Los Servicios de Salud Mental y/o Conductual de Medi-Cal?**

- Ser tratado con respeto como persona, a su dignidad, y privacidad.
- Recibir información sobre opciones de tratamiento disponible y que se le explique 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.
- Recibir la información por medio de este manual para informarse sobre los servicios del condado, las obligaciones del condado y sus derechos.

- Usted puede pedir y recibir copias de su archivo médico, y solicitar si es necesario que se cambie información.
- Estar libre de cualquier forma de impedimento o reclusión usado como forma de coerción, disciplina, conveniencia, castigo, o represalias sobre el uso de restricciones o aislamiento.
- Recibir acceso oportuno a la atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para condiciones de emergencia, urgencia o crisis cuando sea médicamente necesario.
- Si lo solicita, recibirá materiales escritos en formatos alternativos como Braille, letra grande y formato de audio de manera oportuna.
- Recibir servicios de salud mental y/o conductual del condado que cumpla su contrato estatal de disponibilidad, capacidad, coordinación, cobertura y autorización de atención. El condado está obligado a:
  - 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 médicamente necesarios fuera de la red de servicios de una manera oportuna, si el condado no tiene un empleado o un proveedor contratado pueda otorgar el servicio.

**Nota:** El condado debe asegurarse de que usted no pague nada extra por acudir a un proveedor fuera de la red. Más información a continuación:

- Los servicios de salud mental y/o conductual médicamente necesarios para personas de 21 años o mayores son servicios razonables y necesarios para proteger la vida, prevenir enfermedades o discapacidades importantes, o aliviar dolores intensos. Los servicios de salud mental y/o conductual médicamente necesarios para personas menores de 21 años son servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud mental y/o conductual.
- Proveedor fuera de la red es un proveedor que no figura en la lista de proveedores del condado.
- 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.
- Asegurarse de que los proveedores están formados para prestar los servicios de salud mental y/o conductual que aceptan cubrir.
- 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.
- 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.
- 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 inglés y en diferentes orígenes culturales y étnicos.
- Su plan de salud mental debe cerciorar que su tratamiento no sea cambiado de manera perjudicial debido a su expresión de derechos.
- Recibir tratamiento y servicios de acuerdo con sus derechos descritos en este manual y con todas las leyes federales y estatales aplicables, tales como:
  - Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, implementado por los reglamentos 45 CFR parte 80.
  - Ley de Discriminación por la Edad de 1975 como implementado por reglamentos 45 CFR parte 91.
  - 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.
- 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 utilizando el número de teléfono que aparece en la portada de este manual.

### **Determinación Adversa Sobre Los Beneficios**

¿Qué derechos tengo si mi condado niega los servicios que quiero o creo que necesito?

Si su Condado deniega, limita, reduce, retrasa o finaliza los servicios que desea o cree que debería recibir, tiene derecho a recibir un aviso por escrito (llamado Notificación de

Determinación Adversa Sobre los Beneficios”) de su condado. También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión solicitando una apelación. Las secciones a continuación analizan su derecho al recibir una notificación, y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su Condado.

### **¿Qué Es Una Determinación Adversa Sobre los Beneficios?**

Una Determinación Adversa de Beneficios se define como cualquiera de las siguientes acciones tomadas por su Condado:

- La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, esto incluye las determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, necesidad médica, idoneidad, entorno o efectividad de un beneficio cubierto.
- La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado.
- La denegación, total o parcial, del pago por un servicio.
- La falta de prestación de los servicios en manera oportuna.
- La falta de acción dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de quejas y apelaciones. Los plazos requeridos son los siguientes:
  - Si presenta una queja ante el condado y el condado no se comunica con usted con una decisión por escrito sobre su queja dentro de los 30 días.
  - Si usted presenta una apelación ante el condado y el condado no se comunica con usted con una decisión por escrito sobre su apelación dentro de los 30 días.
  - Si presentó una apelación acelerada y no recibió una respuesta dentro de las 72 horas
- La denegación de la solicitud de un beneficiario para cuestionar la responsabilidad financiera.

### **¿Qué Es Una Notificación de Determinación Adversa Sobre Los Beneficios?**

Una Notificación de Determinación Adversa sobre los Beneficios es una carta que DMC-ODS del condado 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.
- Reclamaciones que los servicios no están cubiertos.
- Reclamaciones por servicios que no son médicamente necesarios.
- Reclamaciones que el servicio es para el sistema de entrega incorrecto.
- Una solicitud para cuestionar la responsabilidad financiera.

**Nota:** También se utiliza una Notificación de Determinación Adversa sobre los Beneficios, para informarle si su queja formal, apelación o apelación acelerada no se

resolvió a tiempo, o si no recibió los servicios dentro de los plazos establecidos por el condado.

### **Momento Para Otorgar Una Notificación**

El condado debe enviar la notificación por correo:

- Al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha de la acción para la terminación, suspensión o reducción de un servicio del condado previamente autorizado.
- Al beneficiario dentro de los dos días hábiles posteriores a la decisión de denegación de pago o de decisiones que resulten en la denegación, demora o modificación de la totalidad o parte de los servicios solicitados.

### **¿Siempre Recibiré Una Notificación De Determinación Adversa Sobre Los Beneficios Cuando No Obtenga Los Servicios Que Deseo?**

Sí, usted debe recibir una notificación de determinación adversa sobre los beneficios. Si no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante el condado o, si completó el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia imparcial estatal. Cuando usted se comunique con su condado, indique que paso por una determinación adversa de beneficios, pero si 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 La Notificación De Determinación Adversa Sobre Los Beneficios?**

La notificación de determinación adversa sobre los beneficios le dirá lo siguiente:

- Lo que hizo su condado que lo afecta a usted y su capacidad para obtener servicios.
- La fecha en que la decisión tomara efecto y el motivo de la misma.
- Las reglas estatales o federales que el condado estaba siguiendo cuando tomó la decisión.
- Cuáles son sus derechos si no está de acuerdo con la decisión del condado.
- Cómo presentar una apelación ante el condado.
- Cómo solicitar una audiencia imparcial estatal.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia imparcial estatal acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal.



- Sus derechos para continuar recibiendo servicios mientras esperan una decisión de apelación o audiencia imparcial estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá los costos de estos servicios.
- Cuando tenga que presentar su solicitud de Apelación o Audiencia Imparcial Estatal si desea que los servicios continúen.

### **¿Qué Debo Hacer Cuando Recibo Una Notificación De Determinación Adversa Sobre Los Beneficios?**

Cuando reciba una notificación de determinación adversa sobre los beneficios, debe leer detenidamente toda la información del aviso. Si no entiende el aviso, su condado puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude. Puede solicitar la continuación del servicio que se suspendió cuando presente una apelación o una solicitud de audiencia imparcial estatal.

Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días hábiles después de la fecha que refleja en la notificación o de la entrega personal de la notificación de determinación adversa sobre los beneficios, o antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.

### **Responsabilidades Como Beneficiario**

#### **¿Cuáles Son Mis Responsabilidades Como Beneficiario Y los Servicios Especializados En Salud Mental?**

Es importante que entienda cómo funcionan los servicios del condado para que pueda recibir la atención que necesita. También es importante:

- 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.
- 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>

### **¿Tengo Que Pagar Por Medi-Cal?**

La mayoría de las personas no tienen que pagar nada por Medi-Cal o servicios de salud mental y/o conductual. En algunos casos, es posible que tenga que pagar Medi-Cal o servicios de salud mental y/o conductual 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.

- Su proveedor le dirá si necesita hacer un copago.

## **INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE SU CONDADO**

### **Información Adicional Específica Del Condado**

El departamento de Servicios de Salud Mental del condado de Imperial se dedica a capacitar a las personas, las familias y la comunidad para mejorar su salud y bienestar, brindando educación, atención preventiva y tratamiento de calidad.

Nuestra visión es proporcionar un tratamiento inclusivo, equitativo y excepcional de salud mental y uso de sustancias basado en la comunidad.

Póngase en contacto con nosotros hoy mismo, llamando al 1-800-817-5292 para agendar una cita.

## **AVISO DE NO TOLERANCIA A LA DESCRIMINACION**

La discriminación es ilegal. Los Servicios del Departamento de Salud Mental del Condado de Imperial 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 del Condado Imperial proporciona:

- Asistencia y servicios es gratis y servicios para personas con discapacidad para ayudarles a comunicarse mejor, tales como:
  - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, Braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Los siguientes servicios de lenguaje gratis para personas que el inglés no es su primer idioma:
  - Interpretes Calificados
  - Información 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). Si lo solicita, 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 Imperial no ha proporcionado estos servicios o ha discriminado en alguna otra forma en base al sexo, la raza, el color, la religión, la ascendencia, la discapacidad mental, la discapacidad física, la condición médica, la información genética, el estado civil, el género, la identidad de género o la orientación sexual, usted puede presentar una denuncia con la persona que aboga por los derechos de los pacientes. Usted puede presentar una denuncia por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- 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.
  - Electrónicamente: Visite la página web del Departamento de Salud mental del Condado de Imperial <https://bhs.imperialcounty.org/>.
- 

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES - DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS 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 **711 (California State Relay)**.
- 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 están disponibles en:

<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- Electrónicamente: envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES - 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: Llené un formulario de queja o envié 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>

- Electrónicamente: Visite la página de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>