



Condado de Mendocino  
Manual para Miembros de Salud  
Conductual  
Servicios Especializados de Salud  
Mental y el Sistema Organizado de  
Entrega de Drug Medi-Cal

1120 South Dora Street Ukiah, CA 95482

**1-800-555-5906 (MHP)**

**1-855-765-9703 O**

**707-472-2637 (SUDT)**

Fecha de Vigencia: 1 de febrero de 2026 <sup>1</sup>

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

# AVISO DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA Y DE AYUDAS Y SERVICIOS AUXILIARES

---

## English

ATTENTION: If you need help in your language call [1-800-555-5906] (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call [1-800-555-5906] (TTY: 711). These services are free of charge.

## العربية (Arabic)

يرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ [1-800-555-5906] (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برييل والخط الكبير. اتصل بـ [1-800-555-5906] (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

## Հայերեն (Armenian)

ԴՐՇՄԱՐՈՒՄԻՅՈՒՄ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք [1-800-555-5906] (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ բրայլի գրատիպով ու կոշտատիպով տպագրված կտրվածք: Չանզահարեք [1-800-555-5906] (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

## ខ្មែរ (Cambodian)

ចំពោះ បេអក្សរ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរសព្ទទៅលេខ [1-800-555-5906] (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជា ឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពម្រី ក៏អាចទទួលបានផងដែរ។ ទូរសព្ទមកលេខ [1-800-555-5906] (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

## **繁體中文 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电  
[1-800-555-5906]

(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 [1-800-555-5906] (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

## **فارسی (Farsi)**

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-  
[555-5906] (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات  
مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با  
حروف بزرگ، نیز موجود است. با [1-800-555-5906] (TTY:  
711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

---

## हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की

आवश्यकता है तो [1-800-555-5906]

(TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए

सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़

उपलब्ध हैं। [1-800-555-5906] (TTY: 711) पर कॉल करें।

ये सेवाएं निः शुल्क हैं।

## Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau [1-800-555-5906] (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 [1-800-555-5906] (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

## 日本語 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は [1-800-555-5906] (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。 [1-800-555-5906] (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 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 [1-800-555-5906] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 저자나 크 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. [1-800-555-5906] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

## ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:

ຫ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ [1-800-555-5906] (TTY: 711). ພວກເຮົາມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສູງລັບຄືນພິການ ແລະມີເອກະສານທັບປັນອກສອນນູນແລະມິຕິພາບໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ [1-800-555-5906] (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux [1-800-555-5906] (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 hluo mbiutc aengx caux aamz mborgv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx [1-800-555-5906] (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ [1-800-555-5906] (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ਼ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ [1-800-555-5906] (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру [1-800-555-5906] (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру [1-800-555-5906] (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al [1-800-555-5906]

(TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al [1-800-555-5906] (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog (Filipino)**

**ATENSIYON:** Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa [1-800-555-5906] (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapaansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa [1-800-555-5906] (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

### **ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-800-555-5906] (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-800-555-5906] (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Українська (Ukrainian)**

**УВАГА!** Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер [1-800-555-5906] (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Браїля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер [1-800-555-5906] (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Tiếng Việt (Vietnamese)**

**CHÚ Ý:** Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số

[1-800-555-5906] (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 [1-800-555-5906] (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>OTROS IDIOMAS Y FORMATOS .....</b>	<b>10</b>
<b>INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CONDADO .....</b>	<b>12</b>
<b>PROPÓSITO DE ESTE MANUAL.....</b>	<b>15</b>
<b>INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL .....</b>	<b>18</b>
<b>ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL .....</b>	<b>27</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR .....</b>	<b>48</b>
<b>ALCANCE DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>56</b>
<b>SERVICIOS DISPONIBLES POR TELÉFONO O TELESALUD .....</b>	<b>125</b>
<b>EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UNA QUEJA, APELACIÓN O SOLICITAR UNA AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL.....</b>	<b>55</b>
<b>AUDIENCIAS IMPARCIALES ESTATALES.....</b>	<b>149</b>

<b>DIRECTIVAS ANTICIPADAS.....</b>	<b>158</b>
<b>DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>160</b>
<b>DERECHOS DE LOS MIEMBROS.....</b>	<b>166</b>
<b>DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS.....</b>	<b>173</b>
<b>AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN .....</b>	<b>189</b>
<b>AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD .....</b>	<b>197</b>
<b>PALABRAS CLAVE .....</b>	<b>217</b>
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL ESPECIFICA SOBRE SU CONDADO.....</b>	<b>237</b>

## **OTROS IDIOMAS Y FORMATOS**

### **Otros idiomas**

Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-555-5906 (TTY: 711). También se encuentran disponibles ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y letra grande. Llame al 1-800-555- 5906 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Otros formatos**

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles sin costo alguno para usted.

Llame e al número de teléfono de los Servicios de recuperación y salud conductual (BHRS) del condado de Mendocino que figura en la portada de este manual (TTY: 711). La llamada es gratuita.

### **Servicios de intérprete**

BHRS del Condado de Mendocino ofrece servicios de interpretación oral de un intérprete calificado, las 24 horas, sin costo alguno para usted. No tiene que usar a un familiar o amigo como intérprete.

Desalentemos el uso de menores como intérpretes, a menos que se trate de una emergencia. Los servicios de interpretación, lingüísticos y culturales están disponibles sin costo alguno para usted.

La ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda con el idioma o para obtener este manual en un idioma diferente, llame al número de teléfono BHRS del condado de Mendocino que figura en la portada de este manual (TTY: 711). La llamada es gratuita.

## **INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CONDADO**

Estamos aquí para ayudar. La siguiente información de contacto del condado le ayudará a obtener los servicios que necesita.

Teléfono de BHRS del Condado de Mendocino (lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.):

1-707-472-2300 Servicios de salud mental 24/7

Línea de acceso sin crisis: 1-800-555- 5906.

Número de teléfono 24/7 del condado de DMC-ODS: 1-855-765-9703. Sitio web de BHRS del condado de Mendocino:

<https://www.mendocinocounty.gov/departments/behavioral-health-and-recovery-services>

Lista de proveedores de BHRS del condado de Mendocino:

<https://www.mendocinocounty.gov/departments/behavioral-health-and-recovery-services/mental-health-services/bhrs-providers-list-list>

Directorio de proveedores de Partnership DMC-

ODS: <https://providerdirectory.partnership.org/>

Solicitud de Acceso para Pacientes del Condado de Mendocino:

<https://www.mendocinocounty.gov/departments/behavioral-health-and-recovery-services/patient-access-portal>

Correo electrónico y/o número de fax para la presentación de quejas y apelaciones del Departamento de Servicios de Salud Mental del Condado de Mendocino:

Correo electrónico: [qaqi@mendocinocounty.gov](mailto:qaqi@mendocinocounty.gov)

Fax: 707-463-6868

Número de teléfono de SUDT del condado de Mendocino (de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.):

1-707-472-2637

Línea Directa del Condado de Mendocino para apoyo telefónico que no sea de crisis

(de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 6 p. m.): 1-707-472-2311 o 1-833-955-2510

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

Si usted o alguien que conoce está en crisis, llame a la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis 988 al **988** o a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio al **1-800-273-TALK (8255)**. El chat está disponible en <https://988lifeline.org/>.

Para acceder a sus programas locales, llame a la línea de acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana o al número de teléfono de BHRS que se indica anteriormente.

## **PROPÓSITO DE ESTE MANUAL**

### **¿Por qué es importante leer este manual?**

Su condado tiene un plan de salud mental que ofrece servicios de salud mental conocidos como "servicios especializados de salud mental" (SMHS, por sus siglas en inglés). Adicionalmente, su condado cuenta con un Sistema Organizado de Prestación de Servicios de Medí-Cal que brinda servicios para el tratamiento del consumo de alcohol o drogas, conocidos como Substance Use Disorder Treatment (SUDT) Tratamiento para Trastornos por Consumo de Sustancias. Juntos, estos servicios se conocen como "servicios de salud conductual", y es importante que tenga información sobre estos servicios para que pueda obtener la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención. También responderá a muchas de sus preguntas.

Aprenderá:

- Cómo recibir servicios de salud conductual a través de su condado.
- A qué beneficios puede acceder.
- Qué hacer si tiene una pregunta o un problema.
- Sus derechos y responsabilidades como miembro de su condado.
- Si hay información adicional específica sobre su condado, la cual puede estar indicada al final de este manual.

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para poder leerlo más tarde. Este libro está destinado a ser utilizado junto con el libro que recibió cuando se inscribió para recibir sus beneficios de Medi-Cal. Si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios de Medi-Cal, llame al condado al número de teléfono que aparece en la portada de este libro.

**¿Dónde Puedo Obtener Más Información Sobre**

## **Medi-Cal?**

Visite el sitio web del Departamento de Servicios de Atención Médica en

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> para obtener más información sobre Medi-Cal

## **INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL**

### **¿Cómo saber si usted o alguien que conoce necesita ayuda?**

Muchas personas atraviesan momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas de salud mental o consumo de sustancias. Lo más importante que debe recordar es que hay ayuda disponible. Si usted o un miembro de su familia cumple con los requisitos de elegibilidad para Medi-Cal y necesita servicios de salud conductual, deberá comunicarse con la Línea de Acceso del Condado, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o con el número telefónico del programa Drug Medi-Cal del condado durante el horario de atención que se indica en la portada de este manual. Su plan de atención administrada también puede ayudarlo a comunicarse con su condado si creen que usted o un miembro de su familia

necesitan servicios de salud conductual que el plan de atención administrada no cubre. Su condado le ayudará a encontrar un proveedor para los servicios que pueda necesitar.

La siguiente lista puede ayudarle a decidir si usted o un miembro de su familia necesita ayuda. Si hay más de un síntoma o ocurre durante mucho tiempo, puede ser un señal de un problema más grave que requiere ayuda profesional. Estos son algunas señales comunes de que podrías necesitar ayuda con una afección de salud mental o una afección por consumo de sustancias:

## **Pensamientos y Sentimientos**

- Cambios bruscos en el estado de ánimo, posiblemente sin motivo, como:
  - Demasiada preocupación, ansiedad o miedo
  - Demasiada tristeza o depresión
  - Demasiado alegría, en la cima del mundo

- De mal humor o enojado durante demasiado tiempo
- Pensar en el suicidio
- Enfocarse solo en obtener y consumir alcohol o drogas
- Problemas con la concentración, la memoria o el pensamiento lógico y el habla que son diferente de explicar

- Problemas con el oído, la vista o la percepción de cosas que son difíciles de explicar o que la mayoría de la gente dice que no existen

## **Físico**

- Muchos problemas físicos, posiblemente sin causas obvias, tales como:
  - Dolores de cabeza
  - Dolores de estómago
  - Dormir demasiado o muy poco
  - Comer demasiado o muy poco
  - Incapaz de hablar con claridad
- Disminución de la apariencia o fuerte preocupación por la apariencia, como:
  - Pérdida o aumento repentino de peso
  - Ojos rojos y pupilas inusualmente grandes
  - Olores extraños en el aliento, el cuerpo o la ropa

## **Comportamiento**

- Tener consecuencias de su comportamiento debido a cambios en su salud mental o al consumo de alcohol o drogas, tales como:
  - Tener problemas en el trabajo o la escuela
  - Problemas en las relaciones con otras personas, familiares o amigos
  - Olvidar tus compromisos
  - No puede llevar a cabo las actividades diarias habituales
- Evitar amigos, familiares o actividades sociales
- Tener un comportamiento reservado o una necesidad secreta de dinero
- Involucrarse con el sistema legal debido a cambios en su salud mental o consumir alcohol o drogas

## **Miembros Menores de 21 años**

### ***¿Cómo se cuándo un niño o adolescente***

## ***necesita servicios de apoyo?***

Puede comunicarse con su condado o plan de atención administrada para que le hagan una prueba de detección y evaluación a su niño o adolescente si cree que muestra signos de una afección de salud conductual. Si su niño o adolescente califica para

Medi-Cal y la evaluación muestra que se necesitan servicios de salud conductual, entonces el condado se encargará de que su niño o adolescente reciba servicios de salud conductual. Su plan de atención administrada también puede ayudarlo a comunicarse con su condado si creen que su niño o adolescente necesita servicios de salud conductual que el plan de atención administrada no cubre.

También hay servicios disponibles para los padres que se sienten estresados por ser padres.

Los menores de 12 años o más, es posible que no

necesiten el consentimiento de los padres para recibir servicios de salud mental para pacientes ambulatorios o servicios de refugio residencial si la persona profesional que lo atiende cree que el menor es lo suficientemente maduro para participar en los servicios de salud conductual o los servicios de refugio residencial. Es posible que los menores de 12 años o más no necesiten el consentimiento de los padres para recibir atención médica y asesoramiento para tratar un problema relacionado con el trastorno por uso de sustancias. Se requiere la participación de los padres o tutores a menos que la persona profesional que la atiende determine que su participación sería inapropiada después de consultar con el menor.

La siguiente lista puede ayudarlo a decidir si su niño o adolescente necesita ayuda. Si más de un signo está presente o persiste durante mucho tiempo,

puede ser que su niño o adolescente tenga un problema más grave que requiera ayuda profesional. Estas son algunas señales a las que debe prestar atención:

- Mucha dificultad para prestar atención o quedarse quieto, lo que los pone en peligro físico o les causa problemas escolares
- Preocupaciones o miedos fuertes que se interponen en las actividades diarias
- Miedo repentino y enorme sin razón, a veces con frecuencia cardíaca acelerada o respiración acelerada

- Se siente muy triste o se mantiene alejado de los demás durante dos o más semanas, lo que le causa problemas con las actividades diarias
- Fuertes cambios de humor que causan problemas en las relaciones
- Grandes cambios en el comportamiento
- No comer, vomitar ni usar medicamentos para bajar de peso
- Consumo repetido de alcohol o drogas
- Comportamiento grave y fuera de control que puede lastimarse a sí mismo o a los demás
- Planea seriamente o intenta hacerse daño a sí mismo
- Peleas repetidas, uso de un arma o plan serio para lastimar a otro

# **ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL**

## **¿Cómo Obtengo Servicios De Salud Conductual?**

Si considera que necesita servicios de salud conductual, incluidos servicios de salud mental y/o servicios para el tratamiento de trastornos por uso de sustancias, puede comunicarse con la Línea de Acceso de su condado, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o con el número telefónico del programa Drug Medi-Cal del condado durante el horario de atención indicado en la portada de este manual. Una vez que se comunique con el condado, se le realizará una evaluación inicial (cribado) para determinar sus necesidades de servicios y,

de ser necesario, se le programará una cita para una evaluación clínica.

También puede solicitar servicios de salud conductual de su plan de atención administrada si es miembro. Si el plan de atención administrada determina que usted cumple con los criterios de acceso para los servicios de salud conductual, el plan de atención administrada le ayudará a obtener una evaluación para recibir servicios de salud conductual a través de su condado. En última instancia, no hay una puerta equivocada para obtener servicios de salud conductual. Incluso es posible que pueda recibir servicios de salud conductual a través de su plan de atención administrada, además de servicios de salud conductual a través de su condado. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud conductual si su proveedor determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted y siempre que esos servicios estén coordinados y no

se dupliquen.

Además, tenga en cuenta lo siguiente:

- Es posible que otra persona u organización, incluido su médico general/médico, escuela, un miembro de la familia, tutor, su plan de atención administrada u otras agencias del condado, lo remitan a su condado para recibir servicios de salud conductual. Por lo general, su médico o el plan de atención administrada necesitarán su consentimiento o el permiso del padre o cuidador de un niño para hacer la derivación directamente al condado, a menos que haya una emergencia.
- Su condado no puede negar una solicitud para realizar una evaluación inicial para determinar si cumple con los criterios para recibir servicios de salud conductual.

- Los servicios de salud conductual pueden ser proporcionados por el condado u otros proveedores con los que el condado tenga un contrato (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias o proveedores individuales).

## **¿Dónde Puedo Obtener Servicios De Salud Conductual?**

Puede obtener servicios de salud conductual en el condado donde vive y fuera de su condado si es necesario. Cada condado tiene servicios de salud conductual para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si usted es menor de 21 años, es elegible para cobertura y beneficios adicionales bajo Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento. Para obtener más información, consulte la sección "Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos" de este manual.

Su condado le ayudará a encontrar un proveedor que pueda brindarle la atención que necesita. Para los servicios de salud mental, el condado debe referirlo al proveedor más cercano a su hogar, o dentro de los estándares de tiempo o distancia que satisfaga sus necesidades.

## **¿Cuándo Puedo Recibir Servicios De Salud Conductual?**

Su condado debe cumplir con los estándares de tiempo para las citas al programarle un servicio. Para los servicios de salud mental, el condado debe ofrecerle una cita:

- Dentro de los 10 días hábiles posteriores a su solicitud no urgente para iniciar servicios con el plan de salud mental;
- Dentro de las 48 horas si solicita servicios por una condición urgente que no requiere autorización previa;

- Dentro de las 96 horas si solicita servicios por una condición urgente que sí requiere autorización previa;
- Dentro de los 15 días hábiles posteriores a su solicitud no urgente de una cita con un psiquiatra; y
- Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la cita anterior para citas de seguimiento no urgentes por afecciones continuas.

Para los servicios de trastornos por uso de sustancias, el programa Drug Medi-Cal del condado debe ofrecerle una cita:

- Dentro de los 10 días hábiles posteriores a su solicitud no urgente para iniciar servicios con un proveedor de tratamiento de trastornos por

uso de sustancias, para servicios ambulatorios o intensivos;

- Dentro de las 48 horas si solicita servicios por una condición urgente que no requiere autorización previa;
- Dentro de las 96 horas si solicita servicios por una condición urgente que sí requiere autorización previa;
- Dentro de los 3 días hábiles posteriores a su solicitud de servicios del Programa de Tratamiento de Narcóticos;
- Una cita de seguimiento no urgente dentro de los 10 días si está recibiendo tratamiento en curso para un trastorno por consumo de sustancias, excepto en ciertos casos identificados por el proveedor tratante.

Estos tiempos pueden extenderse si su proveedor determina que un tiempo de espera más largo es médicamente apropiado y no perjudica su salud. Si

le informan que ha sido colocado en una lista de espera y considera que el período de espera puede afectar su salud, comuníquese con la Línea de Acceso de su plan de salud conductual, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o con el número telefónico del programa Drug Medi-Cal del condado durante el horario de atención indicado en la portada de este manual.

Usted tiene derecho a presentar una queja si no recibe atención oportuna. Para más información sobre cómo presentar una queja, consulte la sección “El proceso de queja” de este manual.

## **¿Qué Son Los Servicios De Emergencia?**

Los servicios de emergencia son servicios para los miembros que experimentan una afección médica inesperada, incluida una afección médica de emergencia psiquiátrica. Una condición médica de emergencia tiene síntomas tan severos (posiblemente incluyendo dolor intenso) que una persona promedio podría esperar razonablemente lo siguiente en cualquier momento:

- La salud del individuo (o la salud de un niño por nacer) podría estar en

serios problemas

- Causa un daño grave a la forma en que funciona su cuerpo
- Cause daños graves a cualquier órgano o parte del cuerpo

Una condición médica de emergencia psiquiátrica ocurre cuando una persona promedio piensa que alguien:

- Es un peligro actual para sí mismo o para otra persona debido a una condición de salud mental o sospecha de condición de salud mental.
- Es inmediatamente incapaz de proporcionarse necesidades básicas como

alimentación, vestimenta vivienda, seguridad personal o atención médica

necesaria debido a una condición de salud mental o una presunta condición

de salud mental y/o un trastorno grave por consumo de sustancias

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

## **¿Quién Decide Qué Servicios Recibiré?**

Usted, su proveedor y el condado participan en la decisión de qué servicios necesita recibir. Un profesional de la salud conductual hablará con usted y le ayudará a determinar qué tipo de servicios se necesitan.

No es necesario que sepa si tiene un diagnóstico de salud conductual o una afección específica de salud conductual para pedir ayuda. Podrá recibir algunos servicios mientras su proveedor completa una evaluación.

Si es menor de 21 años, también puede acceder a los servicios de salud conductual si tiene una afección de salud conductual debido a un trauma, participación en el sistema de bienestar infantil, participación en la justicia juvenil o falta de vivienda. Además, si usted es menor de 21 años, el condado debe proporcionar los servicios médicamente

necesarios para ayudar con su condición de salud conductual. Los servicios que sostienen apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud conductual se consideran médicamente necesarios.

Algunos servicios de salud mental pueden requerir autorización previa por parte del condado. Los servicios que requieren autorización previa incluyen: Servicios Intensivos en el Hogar, Tratamiento Intensivo Diurno, Rehabilitación Diurna, Servicios Terapéuticos Conductuales y Cuidado de Crianza Terapéutico. Usted puede solicitar al condado más información sobre el proceso de autorización previa. Llame a la Línea de Acceso de su condado, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al número de teléfono que aparece en la portada de este manual para obtener información adicional.

El proceso de autorización previa del condado para los servicios de salud mental debe cumplir con plazos específicos:

- **Autorización previa estándar:** El condado debe tomar una decisión basada en la solicitud de su proveedor tan pronto como lo requiera su condición, pero sin exceder cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que el condado recibe la solicitud.
- **Excepción de urgencia:** Si aplicar el plazo estándar pudiera poner en grave riesgo su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar su funcionamiento máximo, el plan de salud mental debe acelerar la decisión de autorización y notificarle dentro de un plazo relacionado con su estado de salud, que no sea mayor a 72 horas después de recibir la solicitud de servicio.

El condado puede extender el plazo hasta 14 días

calendario adicionales si usted o su proveedor solicitan la extensión, o si el condado proporciona una justificación de que la extensión es lo mejor para su bienestar.

Si el condado no toma una decisión dentro de los plazos establecidos o niega, retrasa, reduce o cancela los servicios solicitados, debe enviarle un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, informándole que los servicios han sido denegados, retrasados, reducidos o terminados, indicándole que puede presentar una apelación y proporcionándole la información necesaria sobre cómo presentar la apelación.

Usted puede solicitar al condado más información sobre su proceso de autorización.

Si no está de acuerdo con la decisión del condado

sobre un proceso de autorización, tiene derecho a presentar una apelación. Para más información, consulte la sección “**Resolución de Problemas**” de este manual.

## **¿Qué significa necesidad médica?**

Los servicios que reciba deben ser necesarios desde el punto de vista médico y clínicamente apropiados para atender su condición. Para miembros de 21 años o más: un servicio se considera necesario desde el punto de vista médico cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir enfermedades o discapacidades importantes, o aliviar un dolor intenso.

Para miembros menores de 21 años: un servicio se considera necesario desde el punto de vista médico si corrige, mantiene, apoya, mejora o hace más

tolerable una afección de salud conductual. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud conductual se consideran necesarios desde el punto de vista médico y están cubiertos como servicios de Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT) - Examen Temprano, Diagnóstico y Tratamiento Periódico

## **¿Cómo Obtengo Otros Servicios De Salud Mental Que No Están Cubiertos por el Condado?**

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

- Evaluación y tratamiento de la salud mental, incluyendo terapia individual, grupal y familiar.
- Pruebas psicológicas y neuropsicológicas, cuando están clínicamente indicadas

para evaluar una condición de salud mental.

- Servicios ambulatorios con el fin de controlar los medicamentos recetados.
- Consulta psiquiátrica.

Para obtener uno de los servicios anteriores, llame directamente a su plan de atención administrada. Si no está en un plan de atención administrada, es posible que pueda obtener estos servicios de proveedores y clínicas individuales que aceptan Medi-Cal. Es posible que el condado pueda ayudarlo a encontrar un proveedor o una clínica.

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

## **¿Qué Otros Servicios para el Trastorno por Consumo de Sustancias Están Disponibles en los Planes de Atención Administrada o en el Programa de "Pago por Servicio" de Medi-Cal?**

Los planes de atención administrada deben proporcionar servicios cubiertos para el trastorno por consumo de sustancias en entornos de atención primaria y pruebas de

detección de tabaco, alcohol y drogas ilegales.

También deben cubrir los servicios de trastornos por consumo de sustancias para miembros

embarazadas y la detección, evaluación,

intervenciones breves y derivación al entorno de

tratamiento adecuado para miembros de 11 años o

más. Los planes de atención administrada deben

proporcionar o coordinar servicios para el

tratamiento asistido con medicamentos en atención

primaria, hospital para pacientes hospitalizados,

departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados. Los planes de atención administrada también deben proporcionar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al miembro, incluida la desintoxicación voluntaria para pacientes hospitalizados.

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

Si usted está en un plan de atención administrada, el plan es responsable de encontrar un proveedor para usted. Si no está inscrito en un plan de atención administrada y tiene Medi-Cal "regular", también llamado Medi-Cal de pago por servicio, puede ir a cualquier proveedor que acepte Medi-Cal. Debe decirle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir los servicios. De lo contrario, es posible que se le facture por esos

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

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

Puede ser ingresado en un hospital si padece un trastorno de salud mental o síntomas de un trastorno de salud mental que no pueden tratarse con seguridad en un nivel de atención inferior y debido al trastorno de salud mental o a los síntomas del trastorno de salud mental, usted:

- Representan un peligro para usted mismo, para los demás o para la propiedad.
- No puede cuidarse a sí mismo en cuanto a alimentación, vestimenta, vivienda, seguridad personal o atención médica necesaria.
- Presenta un riesgo grave para su salud física.
- Ha tenido un deterioro reciente y significativo en su

capacidad para funcionar como resultado de una condición de salud mental.

- Necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento farmacológico u otro tratamiento que solo puede proporcionarse en el hospital.

## **SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR**

### **¿Cómo Puedo Encontrar Un Proveedor Para Los Servicios De Salud Conductual Que Necesito?**

Su condado está obligado a publicar un directorio de proveedores actualizado en línea. Puede encontrar el enlace del directorio de proveedores en la sección Contacto del condado de este manual. El directorio contiene información sobre dónde se encuentran los proveedores, los servicios que brindan y otra información para ayudarlo a acceder a la atención, incluida información sobre los servicios culturales y lingüísticos que están disponibles de los

proveedores.

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

**Nota:** El condado puede establecer ciertos límites en su elección de proveedores de servicios de salud mental. Al comenzar a recibir servicios de salud mental, usted puede solicitar que el condado le ofrezca una elección inicial de al menos dos proveedores. El condado también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita un cambio, el condado debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores cuando sea posible, y asegurarse de que haya suficientes proveedores cercanos para

garantizar que pueda recibir los servicios de salud mental cubiertos que necesite. El condado es responsable de garantizar que usted tenga acceso oportuno a los servicios de salud mental. Si los necesita

A veces, los proveedores contratados por el condado optan por dejar de brindar servicios de salud mental porque es posible que ya no tengan contrato con el condado o que ya no acepten Medi-Cal. Cuando esto sucede, el condado debe hacer un esfuerzo de buena fe para notificar por escrito a cada persona que recibía servicios de salud mental del proveedor. Usted debe recibir un aviso 30 días calendario antes de la fecha de vigencia de la terminación o 15 días calendario después de que el condado sepa que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto sucede, su condado debe permitirle continuar recibiendo servicios del proveedor que

abandonó el condado, si usted y el proveedor están de acuerdo. A esto se le llama "continuidad de la atención" y se explica a continuación.

**Nota:** Las personas indígenas estadounidenses y nativas de Alaska que son elegibles para Medi-Cal y residen en los condados de Drug Medi-Cal también pueden recibir servicios de Drug Medi-Cal a través de proveedores de atención médica para indígenas que cuenten con la certificación correspondiente de Drug Medi-Cal.

### **¿Puedo seguir recibiendo servicios especializados de salud mental de mi proveedor actual?**

Si ya está recibiendo servicios de salud mental a través de un plan de atención administrada, puede continuar recibiendo atención de ese proveedor incluso si recibe 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 ya está recibiendo servicios de otro plan de salud mental, plan de atención administrada o un proveedor individual de Medi-Cal, puede solicitar la “continuidad de la atención” para poder permanecer con su proveedor actual hasta por 12 meses. Puede solicitar la continuidad de la atención si necesita permanecer con su proveedor actual para continuar su tratamiento en curso o porque cambiar a un nuevo proveedor causaría un daño grave a su salud mental. Su solicitud de continuidad de atención puede ser aprobada si se cumple lo siguiente:

- Usted mantiene una relación continua con el proveedor que solicita y lo ha consultado 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 perjuicio grave para la salud del miembro o reducir el riesgo de hospitalización o internamiento.

- El proveedor está cualificado y cumple con los requisitos de Medi-Cal;
- El proveedor acepta los requisitos del plan de salud mental para la contratación con dicho plan y el pago por los servicios; y
- El proveedor comparte con el condado la documentación pertinente relativa a su necesidad de los servicios.

### **¿Puedo seguir recibiendo servicios para trastornos por consumo de sustancias de mi proveedor actual?**

Puedes solicitar mantener a tu proveedor fuera de la red durante un periodo si:

- Tienes una relación continua con el

proveedor que solicitas y has visto a ese proveedor antes de la fecha de tu transición al Sistema de Administración Organizada de Medicamentos del condado.

- Debe permanecer con su proveedor actual para continuar el tratamiento y evitar daños graves a la salud del miembro o reducir el riesgo de hospitalización o institucionalización.

## **SU DERECHO A ACCEDER A LOS EXPEDIENTES DE SALUD CONDUCTUAL Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES**

Puede acceder a sus registros de salud conductual y/o encontrar un proveedor utilizando una aplicación descargada en una computadora, tableta inteligente o dispositivo móvil. Es posible que su condado tenga información disponible en su sitio web para que la considere antes de elegir una aplicación para obtener su información de esta manera. Para más información sobre la disponibilidad de su acceso, comuníquese con su condado consultando la sección “Información de contacto del condado” dentro de este manual.

## **ALCANCE DE LOS SERVICIOS**

Si cumple con los criterios para acceder a los servicios de salud conductual, los siguientes servicios están disponibles para usted según sus necesidades. Su proveedor trabajará con usted para decidir qué servicios funcionarán mejor para usted.

### **Servicios Especializados de Salud Mental**

#### ***Servicios de Salud Mental***

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individuales, grupales o familiares que ayudan a las personas con afecciones de salud mental a desarrollar habilidades de afrontamiento para la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo que el proveedor realiza para ayudar a mejorar los servicios para la persona que recibe atención. Este tipo de cosas incluyen

evaluaciones para ver si necesita el servicio y si el servicio está funcionando; planificación del tratamiento para decidir los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se proporcionarán; y "colateral", que significa trabajar con miembros de la familia y personas importantes en tu vida (si das permiso) para ayudarte a mejorar o mantener tus habilidades de la vida diaria.

- Los servicios de salud mental se pueden proporcionar en una clínica o consultorio de un proveedor, en su hogar u otro entorno comunitario, por teléfono o por telemedicina (que incluye interacciones de solo audio y video). El condado y el proveedor trabajarán con usted para determinar la frecuencia de sus servicios/citas.

## ***Servicios de Apoyo a la Medicación***

- Estos servicios incluyen la prescripción, administración, dispensación y seguimiento de medicamentos psiquiátricos. Su proveedor también puede proporcionar educación sobre el medicamento. Estos servicios se pueden proporcionar en una clínica, el consultorio del médico, su hogar, un entorno comunitario, por teléfono o por telemedicina (que incluye interacciones de solo audio y video).

## ***Gestión de Casos Específicos***

- 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 para las personas con una afección de salud

mental por su cuenta. La administración de casos específicos incluye, pero no se limita a:

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

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

- Este servicio está disponible para abordar una condición urgente que necesita atención inmediata. El objetivo de la intervención en crisis es ayudar a las personas de la comunidad para que no tengan que ir al hospital. La intervención en crisis puede durar hasta ocho horas y se puede proporcionar en una clínica o en el consultorio de un proveedor, o en su hogar u otro entorno

comunitario. Estos servicios también se pueden realizar por teléfono o por telesalud.

### ***Servicios de Estabilización de Crisis***

- Este servicio está disponible para abordar una condición urgente que necesita atención inmediata. La estabilización de crisis dura menos de 24 horas y debe proporcionarse en un centro de atención médica autorizado las 24 horas, en un programa ambulatorio hospitalario o en un sitio de proveedor certificado para brindar estos servicios.

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

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental a personas con una afección de salud mental que viven en instalaciones residenciales autorizadas. Ayudan a desarrollar habilidades para las personas y brindan servicios de tratamiento residencial para personas con una afección de salud mental. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de alojamiento y comida para hospedarse en estas instalaciones.

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

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que tienen una crisis mental o

emocional grave. Esto no es para personas que necesitan atención psiquiátrica en un hospital. Los servicios están disponibles en instalaciones autorizadas las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de alojamiento y comida para estas instalaciones.

### ***Servicios Intensivos de Tratamiento Diurno***

- Este es un programa estructurado de tratamiento de salud mental que se brinda a un grupo de personas que, de otro modo, necesitarían estar en el hospital u otro centro de atención las 24 horas. El programa tiene una duración de tres horas diarias. Incluye terapia, psicoterapia y actividades de desarrollo de habilidades.

### ***Rehabilitación Diurna***

- Este programa está destinado a ayudar a las personas con una afección de salud mental a aprender y desarrollar habilidades de afrontamiento y para la vida para manejar mejor sus síntomas. Este programa tiene una duración mínima de tres horas al día. Incluye terapia y actividades de desarrollo de habilidades.

## ***Servicios Hospitalarios para Pacientes Psiquiátricos***

- Estos son servicios que se brindan en un hospital psiquiátrico autorizado. Un profesional de la salud mental con licencia decide si una persona necesita un tratamiento intensivo las 24 horas del día para su afección de salud mental. Si el profesional decide que el miembro necesita tratamiento las 24 horas del día, el miembro debe permanecer en el

hospital las 24 horas del día.

### ***Servicios de Centros de Salud Psiquiátrica***

- Estos servicios se ofrecen en un centro de salud psiquiátrica autorizado que se especializa en el tratamiento de rehabilitación las 24 horas del día de afecciones graves de salud mental. Los centros de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercana para satisfacer las necesidades de atención de la salud física de las personas en el centro. Los centros de salud psiquiátrica solo pueden admitir y tratar a pacientes que no tengan ninguna enfermedad o lesión física que requiera tratamiento más allá de lo que normalmente se podría tratar de forma ambulatoria.

### ***Servicios Terapéuticos Conductuales***

Los Servicios Terapéuticos Conductuales son intervenciones intensivas de tratamiento ambulatorio a corto plazo para miembros de hasta 21 años. Estos servicios están diseñados específicamente para cada miembro. Los miembros que reciben estos servicios tienen trastornos emocionales graves, están experimentando un cambio estresante o una crisis de vida y necesitan servicios de apoyo específicos adicionales a corto plazo.

Estos servicios son un tipo de servicio especializado en salud mental disponible en todo el condado si tiene problemas emocionales graves. Para recibir Servicios Terapéuticos Conductuales, debe recibir un servicio de salud mental, ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de alcance completo.

- Si vive en casa, un miembro del personal de

Servicios Terapéuticos Conductuales puede trabajar individualmente con usted para disminuir los problemas graves de comportamiento y tratar de evitar que necesite ir a un nivel más alto de atención, como un hogar grupal para niños y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves.

- Si vive en una ubicación fuera del hogar, un miembro del personal de Servicios Terapéuticos Conductuales puede trabajar con usted para que pueda regresar a su hogar o a un entorno familiar, como un hogar de acogida.

Los Servicios Terapéuticos Conductuales le ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor a aprender nuevas formas de abordar el

comportamiento problemático y a aumentar los tipos de comportamiento que le permitirán tener éxito.

Usted, el miembro del personal de Servicios Terapéuticos Conductuales y su familia, cuidador o tutor trabajarán juntos como un equipo para abordar los comportamientos problemáticos durante un período corto hasta que ya no necesite los servicios. Usted tendrá un plan de Servicios Terapéuticos Conductuales que dirá lo que usted, su familia, cuidador o tutor y el personal de Servicios Terapéuticos Conductuales harán mientras reciben estos servicios. El plan de Servicios Terapéuticos Conductuales también incluirá cuándo y dónde se llevarán a cabo los servicios. El personal de Servicios Terapéuticos Conductuales puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde es probable que necesite ayuda. Esto incluye su hogar, hogar de acogida, escuela, programa de tratamiento diurno y otras áreas de la comunidad.

## ***Coordinación de Cuidados Intensivos***

Este es un servicio de administración de casos específico que facilita la evaluación, la planificación de la atención y la coordinación de los servicios para los beneficiarios menores de 21 años. Este servicio es para aquellos que están calificados para el alcance completo de los servicios de Medi-Cal y que son referidos al servicio en base a la necesidad médica. Este servicio se presta a través de los principios del Modelo Integrado de Práctica Básica. Incluye el establecimiento del Equipo de Niños y Familias para ayudar a asegurar que haya una relación comunicativa saludable entre el niño, su familia y los sistemas de servicio a los niños involucrados.

El Equipo de Niños y Familias incluye apoyo profesional (por ejemplo: coordinador de cuidado, proveedores y administradores de casos de

agencias de servicios infantiles), apoyo natural (por ejemplo: familiares, vecinos, amigos y clérigos) y otras personas que trabajan juntas para hacer y llevar a cabo el plan del cliente. Este equipo apoya y se asegura de que los niños y las familias alcancen sus metas.

Este servicio también cuenta con un coordinador que:

- Se asegura de que se acceda, se coordine y se preste a los servicios médicamente necesarios de una manera adecuada para la cultura y el idioma basada en la fortaleza, individualizada, impulsada por el cliente.
- Se asegura de que los servicios y el apoyo se basen en las necesidades del niño.
- Hace una manera de que todos trabajen juntos para el niño, la familia, los

proveedores, etc.

- Apoya a los padres/cuidadores para ayudar a satisfacer las necesidades del niño.
- Ayuda a establecer el Equipo de Niños y Familias y brinda apoyo continuo.
- Se asegura de que el niño sea cuidado por otros sistemas de servicios para niños cuando sea necesario.

### ***Servicios Intensivos en el Hogar***

- Estos servicios están diseñados específicamente para cada miembro. Incluye intervenciones basadas en la fortaleza para mejorar las condiciones de salud mental que pueden interferir con el funcionamiento del niño/joven. Estos servicios tienen como objetivo ayudar al niño/joven a desarrollar las habilidades necesarias para funcionar mejor en el hogar y en la comunidad y mejorar la

capacidad de su familia para ayudarlos a hacerlo.

- Los servicios intensivos basados en el hogar se proporcionan bajo el Modelo de Práctica Básica Integrada por el Equipo de Niños y Familias. Utiliza el plan de servicio general de la familia. Estos servicios se brindan a los miembros menores de 21 años que son elegibles para los servicios completos de Medi-Cal. Se necesita una referencia basada en la necesidad médica para recibir estos servicios.

### ***Acogimiento Terapéutico***

- El modelo de servicio de Cuidado de Crianza Terapéutico brinda servicios de salud mental especializados a corto plazo, intensivos e informados sobre el trauma para niños de hasta 21 años que tienen necesidades

emocionales y conductuales complejas. Estos servicios están diseñados específicamente para cada miembro. En el Cuidado de Crianza Terapéutico, los niños son colocados con padres de Cuidado de Crianza Terapéutico capacitados, supervisados y apoyados.

### **Terapia de Interacción Padre-Hijo (PCIT)**

- PCIT es un programa que ayuda a niños de 2 a 7 años que presentan conductas difíciles y enseña a sus padres o cuidadores nuevas formas de manejarlas. Estas conductas pueden incluir enojarse o no seguir las reglas.
- En PCIT, el padre, madre o cuidador usa un auricular mientras juega con el niño en una

sala de juegos especial. Un terapeuta observa desde otra habitación o por video y le da indicaciones al padre o cuidador a través del auricular. El terapeuta ayuda a los padres o cuidadores a fomentar conductas saludables y a mejorar la relación con su hijo.

### **Terapia Familiar Funcional (FFT)**

- FFT es un programa de consejería breve y enfocado para familias y jóvenes de 11 a 18 años que presentan conductas difíciles o problemas para manejar sus emociones. Esto puede incluir romper reglas, pelear o consumir drogas.
- FFT trabaja con la familia del joven y, a veces,

con otros miembros de su red de apoyo, como maestros o médicos, para ayudar a reducir las conductas poco saludables del joven.

## **Terapia Multisistémica (MST)**

- MST es un programa basado en la familia para jóvenes de 12 a 17 años que presentan dificultades graves de conducta. MST se usa con frecuencia para jóvenes que han tenido problemas con la ley, que podrían estar en riesgo de involucrarse con la ley, o que podrían ser removidos de su hogar debido a su comportamiento.

- MST involucra a la familia y a apoyos de la comunidad en la terapia para ayudar a los jóvenes a trabajar en conductas como infringir la ley o consumir drogas. MST también ayuda a los padres a aprender habilidades para manejar estas conductas en casa, con sus compañeros o en otros entornos comunitarios.
- A través de MST, los padres y cuidadores pueden aprender a enfrentar los desafíos con sus hijos o adolescentes. También aprenderán a manejar mejor los problemas en casa, con amigos o en su vecindario. El programa respeta las diferentes culturas y se

enfoca en ayudar a las familias en sus propios hogares y comunidades. Además, colabora con escuelas, policía y tribunales.

- La frecuencia con que las familias se reúnen con el programa puede variar. Algunas familias solo necesitan revisiones breves, mientras que otras pueden reunirse dos horas todos los días o cada semana. Este apoyo generalmente dura entre 3 y 5 meses.

### ***Reingreso Involucrado en la Justicia***

- Proporcionar servicios de salud a los miembros involucrados en la justicia hasta 90 días antes de su liberación en prisión. Los tipos de servicios disponibles incluyen administración de casos de reingreso,

servicios de consulta clínica de salud conductual, apoyo entre pares, asesoramiento de salud conductual, terapia, educación del paciente, servicios de medicamentos, planificación posterior al alta y al alta, servicios de laboratorio y radiología, información sobre medicamentos y servicios de apoyo. Para recibir estos servicios, las personas deben ser miembros de Medi-Cal o CHIP y:

- Si es menor de 21 años y está bajo custodia en un Centro Correccional Juvenil.
- Si es un adulto, estar bajo custodia y satisfacer una de las necesidades de atención médica del programa.
- Póngase en contacto con su condado a través del número de teléfono que figura en la portada de este manual para obtener más información sobre este servicio.

## ***Servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal (depende del condado)***

- Los Servicios de Apoyo entre Pares de Medi-Cal promueven la recuperación, la resiliencia, la participación, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden proporcionar a usted o a su(s) persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s) y se pueden recibir al mismo tiempo que recibe otros servicios de salud mental. El Especialista en Apoyo de Pares en los Servicios de Apoyo de Pares de Medi-Cal es una persona que ha vivido experiencia con condiciones de salud conductual o uso de sustancias y está en recuperación, que ha completado los requisitos del programa de certificación aprobado por el estado de un

condado, que está certificado por el condado y que brinda estos servicios bajo la dirección de un profesional de la salud conductual con licencia, exentos, o registrados en el Estado.

- Los servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal incluyen entrenamiento individual y grupal, grupos de desarrollo de habilidades educativas, navegación de recursos, servicios de participación para alentarlos a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como promover la autodefensa.
- Los miembros menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente del condado en el que vivan.
- La prestación de Servicios de apoyo entre iguales de Medi-Cal es opcional

para los condados participantes. Consulte la sección "Información adicional sobre su condado" situada 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 teniendo una crisis de salud mental.
- Los servicios móviles de crisis son proporcionados por proveedores de salud en el lugar donde usted está experimentando una crisis, incluso en su hogar, trabajo, escuela u otros lugares de la comunidad, excluyendo un hospital u otro entorno de instalación. 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 de Crisis Móvil incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización basada en la comunidad. Si necesita atención adicional, los proveedores de crisis móvil también le ofrecerán una transición cálida o referencias a otros servicios

## **Tratamiento Comunitario Asertivo (Assertive Community Treatment, ACT) (depende del condado)**

- ACT es un servicio que ayuda a personas con necesidades graves de salud mental. Quienes necesitan ACT generalmente han estado hospitalizados, visitado salas de

emergencia, recibiendo atención en centros de tratamiento y/o tenido problemas con la ley. También podrían haber estado sin hogar o no haber podido recibir ayuda en clínicas normales.

- ACT adapta los servicios a cada persona y a sus necesidades. El objetivo es ayudar a las personas a sentirse mejor y aprender a vivir en su comunidad. Un equipo de expertos trabaja en conjunto para brindar todo tipo de apoyo y tratamiento. Este equipo ayuda con la salud mental, enseña habilidades importantes para la vida, coordina la atención y ofrece apoyo en la comunidad. En general, el objetivo es que cada persona pueda recuperarse de su condición de salud conductual y llevar una vida mejor en su comunidad.

- Brindar el servicio ACT es opcional para los condados participantes. Consulte la sección "Información adicional sobre su condado" ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

## **Tratamiento Comunitario Asertivo Forense (Forensic Assertive Community Treatment, FACT) (depende del condado)**

- FACT es un servicio que ayuda a personas con necesidades graves de salud mental que también han tenido problemas con la ley. Funciona de manera similar al programa ACT, pero con características adicionales

para apoyar a personas con alto riesgo o con antecedentes en el sistema de justicia penal.

- El equipo de FACT está formado por expertos con capacitación especial para entender las necesidades de personas con antecedentes legales. Brindan los mismos tipos de apoyo y tratamiento que ACT, como ayuda con la salud conductual, enseñanza de habilidades para la vida, coordinación de la atención y apoyo en la comunidad.
- El objetivo es ayudar a cada persona a sentirse mejor, mantenerse fuera de problemas y llevar una vida más saludable

en su comunidad.

- Brindar el servicio ACT es opcional para los condados participantes. Consulte la sección "Información adicional sobre su condado" ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

**Atención Especializada Coordinada  
(Coordinated Specialty Care, CSC) para el  
Primer Episodio de Psicosis (First Episode  
Psychosis, FEP) (depende del condado)**

- CSC es un servicio que ayuda a personas que están experimentando psicosis por primera vez. La psicosis puede incluir síntomas como ver u oír cosas que otras personas no ven ni oyen. CSC ofrece apoyo rápido y combinado durante las primeras

etapas de la psicosis, lo que ayuda a prevenir hospitalizaciones, visitas a urgencias, estancias en centros de tratamiento, problemas con la ley, consumo de sustancias y situaciones de falta de vivienda.

- CSC se centra en cada persona y sus necesidades individuales. Un equipo de expertos trabaja en conjunto para brindar todo tipo de apoyo. Ayudan con el tratamiento de salud mental, enseñan habilidades importantes para la vida, coordinan la atención y ofrecen apoyo en la comunidad. El objetivo es ayudar a las personas a sentirse mejor, manejar sus síntomas y vivir bien en su comunidad.
- Brindar el servicio CSC para FEP es opcional

para los condados  
participantes. Consulte la sección  
"Información adicional sobre su condado"  
ubicada al final de este manual para saber si  
su condado ofrece este  
servicio.

### **Servicios en la casa club (varían según el condado)**

- Las casas club son lugares especiales que ayudan a las personas a recuperarse de problemas de salud conductual. Se centran en las fortalezas de las personas y crean una comunidad de apoyo.
- En una Casa de Club (Clubhouse), las personas pueden encontrar trabajo, hacer amigos, aprender cosas nuevas y desarrollar habilidades para mejorar su salud y bienestar. Las personas también trabajan

junto al personal de la Casa de Club (Clubhouse), para contribuir a necesidades compartidas, como preparar el almuerzo para otros miembros de la Casa de Club (Clubhouse). El objetivo es ayudar a todos a ser miembros de una comunidad, animar a otros alcanzar sus metas y mejorar su calidad de vida en general.

- Proporcionar Servicios de Casa Club es opcional para los condados participantes. Consulte la sección "Información Adicional Sobre Su condado" ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

### **Servicios mejorados para Trabajadores de Salud Comunitaria (Enhanced Community Health Worker, CHW) (depende del condado)**

- Los CHW son trabajadores sanitarios que

reciben formación especial y son miembros de confianza de sus comunidades.

- El objetivo de los Servicios Mejorados de Asistencia Continua es ayudar a prevenir enfermedades, discapacidades y otros problemas de salud antes de que empeoren. Los servicios mejorados de CHW incluyen todas las mismas partes y normas que los servicios preventivos habituales de CHW, pero están adaptados para personas que necesitan apoyo adicional en salud mental. El objetivo es ofrecer apoyo extra para mantener a estos miembros sanos y bien.
- Algunos de estos servicios incluyen: educación y formación en salud, incluyendo el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; condiciones conductuales, perinatales y de salud bucal; y prevención de lesiones; promoción y

entrenador de la salud, incluyendo la fijación de objetivos y la creación de planes de acción para abordar la prevención y el manejo de enfermedades.

- Brindar los Servicios Mejorados de CHW es opcional para los condados participantes. Consulte la sección "Información adicional sobre su condado" ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

### ***Empleo con Apoyo (depende del condado)***

- El modelo de Colocación y Apoyo Individual (IPS) de Empleo con Apoyo es un servicio que ayuda a personas con necesidades graves de salud conductual a encontrar y mantener empleos competitivos en su comunidad.

- Al participar en IPS Empleo con Apoyo, las personas pueden lograr mejores resultados laborales y apoyar su recuperación de su condición de salud conductual.
- Este programa también ayuda a mejorar la independencia, el sentido de pertenencia y la salud y bienestar general.
- Brindar los Servicios Mejorados de CHW es opcional para los condados participantes. Consulte la sección "Información adicional sobre su condado" ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

## **Servicios de Apoyo para la Transición Comunitaria (In-Reach) (depende del condado)**

- Los Servicios de Apoyo para la Transición

Comunitaria ayudan a personas que están en un hospital psiquiátrico o en un centro de atención por mucho tiempo, o que corren el riesgo de permanecer allí durante un período prolongado. El programa trabaja con usted, su familia, el hospital o centro, y otras personas de apoyo para ayudarle a regresar a la comunidad. El objetivo es ayudarle a evitar estancias largas en el hospital psiquiátrico u otros centros de atención.

## **Servicios para Trastornos por Uso de Sustancias**

### ***¿Qué son los Servicios de Medi-Cal para Medicamentos del Condado?***

Los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Drug Medi-Cal del condado están dirigidos a personas que tienen un trastorno por consumo de sustancias, es decir, que pueden estar usando alcohol u otras drogas de manera problemática, o a

personas que podrían estar en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias que un pediatra o médico general no pueda tratar.

Estos servicios también incluyen el trabajo que realiza el proveedor para mejorar la atención que recibe la persona. Esto puede incluir evaluaciones para determinar si necesita el servicio y si el servicio está funcionando correctamente.

Los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Drug Medi-Cal pueden proporcionarse en una clínica o consultorio del proveedor, en su hogar u otro lugar de la comunidad, por teléfono o mediante telemedicina (que incluye tanto audio como video). El condado y el proveedor trabajarán con usted para determinar la frecuencia de sus servicios o citas.

***Sociedad Americana de Medicina de la Adicción (ASAM)***

El condado o el proveedor utilizarán la herramienta de la **Sociedad Americana de Medicina de la Adicción (ASAM, por sus siglas en inglés)** para determinar el nivel de atención adecuado. Estos tipos de servicios se describen como “**niveles de atención**”, los cuales se definen a continuación:

***Detección, evaluación, intervención breve y derivación a tratamiento (Nivel 0.5 de la Sociedad Americana de Medicina de la Adicción)***

*La Evaluación, Intervenciones Breves y Referencia a Tratamiento de Alcohol y Drogas (SABIRT) no es un beneficio del Sistema Organizado de Entrega de Drug Medí-Cal. Es un beneficio dentro de Medí-Cal de Pago por Servicio y del sistema de atención administrada de Medí-Cal para miembros de 11 años en adelante.*

*Los planes de atención administrada deben*

*proporcionar los servicios cubiertos para trastornos por uso de sustancias, incluyendo este servicio, a los miembros de 11 años o más.*

### ***Servicios de Intervención Temprana***

Los servicios de intervención temprana es un servicio cubierto por el Sistema Organizado de Entrega de Drug Medí-Cal para miembros menores de 21 años. Cualquier miembro menor de 21 años que se haga una evaluación y se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por uso de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto por el nivel de servicio ambulatorio como servicios de intervención temprana. No se requiere un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias para los servicios de intervención temprana para los miembros menores de 21 años.

## ***Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos Temprano***

Los miembros menores de 21 años pueden obtener los servicios descritos anteriormente en este manual, así como servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.

Para poder obtener servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, un miembro debe ser menor de 21 años y tener un Medi-Cal de alcance completo. Este beneficio cubre los servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar con las condiciones de salud física y conductual. Se considera que los servicios que sostienen apoyan, mejoran o hacen que una afección sea más tolerable ayudan a la afección y están cubiertos como servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

Los criterios de acceso para los miembros menores de 21 años son diferentes y más flexibles que los criterios de acceso para los adultos que acceden a los servicios de Medi-Cal para Medicamentos, para cumplir con el requisito de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos y la intención de prevención e intervención temprana de las afecciones de trastorno por consumo de sustancias.

Si tiene preguntas sobre estos servicios, llame al programa Drug Medi-Cal de su condado o visite la página: [Detección Temprana, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos del DHCS.](#)

### ***Servicios de Tratamiento Ambulatorio (Sociedad Americana de Medicina de la Adicción, Nivel 1)***

Los servicios de asesoramiento se brindan a los miembros hasta nueve horas a la semana para los adultos y menos de seis horas a la semana para los

miembros menores de 21 años cuando es médicamente necesario. Es posible que obtenga más horas en función de sus necesidades. Los servicios pueden ser proporcionados por alguien con licencia, como un consejero, en persona, por teléfono o por telesalud.

- **Los servicios ambulatorios** incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería (individual y grupal), terapia familiar, servicios de medicación, **medicamentos para el tratamiento de la adicción** para el trastorno por uso de opioides, **medicamentos para el tratamiento de la adicción** para el trastorno por uso de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación para el paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en

crisis por trastorno por uso de sustancias.

### ***Servicios Ambulatorios Intensivos (Sociedad Americana de Medicina de la Adicción, 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 los miembros menores de 21 años cuando sea médicamente necesario. Los servicios pueden exceder el máximo según la necesidad médica individual. Los servicios son en su mayoría asesoramiento y educación sobre temas relacionados con la adicción. 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 proporcionar en persona, por telemedicina o por teléfono.

- Los servicios ambulatorios intensivos incluyen lo mismo que los servicios ambulatorios. Más horas de servicio es la principal diferencia.

### **Hospitalización Parcial (depende del condado) (Nivel 2.5 de la Sociedad Americana de Medicina de la Adicción)**

- Los miembros menores de 21 años pueden recibir este servicio bajo Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT) - Examen Temprano, Diagnóstico y Tratamiento Periódico, sin importar el condado donde vivan.
- Los servicios de hospitalización parcial incluyen **20**

**horas o más de servicios por semana**, según lo médicamente necesario. Los programas de hospitalización parcial tienen acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, y satisfacen necesidades que requieren **monitoreo o manejo diario**, pero que se pueden abordar adecuadamente en una clínica. Los servicios pueden proporcionarse **en persona, por telemedicina o por teléfono**.

- Los servicios de hospitalización parcial son similares a los **servicios ambulatorios intensivos**, siendo la principal diferencia el **mayor número de horas** y el **acceso adicional a servicios médicos**.

Los Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino actualmente no están ofreciendo servicios de Hospitalización Parcial.

## **Tratamiento Residencial (sujeto a autorización)**

## **del condado) (Niveles 3.1 – 4.0 de la Sociedad Americana de Medicina de la Adicción)**

El Tratamiento Residencial es un programa que ofrece servicios de rehabilitación a miembros con un diagnóstico de trastorno por uso de sustancias, cuando se determina que es médicamente necesario. El miembro vivirá en la instalación y recibirá apoyo para cambiar, mantener y aplicar habilidades interpersonales e independientes, accediendo a los sistemas de apoyo de la comunidad. La mayoría de los servicios se brindan en persona; sin embargo, también se puede usar telemedicina o teléfono mientras la persona está en tratamiento residencial. Los proveedores y los residentes trabajan juntos para identificar barreras, establecer prioridades, fijar metas y resolver problemas relacionados con el trastorno por uso de sustancias. Los objetivos incluyen: no consumir

sustancias, prepararse para los factores que pueden provocar recaídas, mejorar la salud personal y las habilidades sociales, y participar en cuidados a largo plazo.

- Los servicios residenciales requieren autorización previa del condado del Sistema Organizado de Entrega de Drug Medi-Cal
- Los servicios residenciales incluyen admisión y evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicación, medicamentos para el tratamiento de la adicción para el trastorno por uso de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción para el trastorno por uso de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación para el paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por trastorno por uso de sustancias.

- Los proveedores de Servicios Residenciales están obligados a ofrecer directamente en el lugar los medicamentos para el tratamiento de la adicción o ayudar a los miembros a obtenerlos fuera del centro. Los proveedores de Servicios Residenciales no cumplen con este requisito si solo proporcionan la información de contacto de otros proveedores de Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción. Los proveedores de Servicios Residenciales están obligados a ofrecer y prescribir los medicamentos a los miembros cubiertos por el Sistema Organizado de Entrega de Drug Medi-Cal.

**Servicios de Tratamiento Hospitalario (sujeto a autorización del condado) (depende del condado) (Niveles 3.1 – 4.0 de la Sociedad Americana de Medicina de la Adicción)**

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para este servicio bajo Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT) -

Examen Temprano, Diagnóstico y Tratamiento Periódico sin importar el condado donde vivan.

- Los servicios hospitalarios se brindan en un entorno de 24 horas, que proporciona evaluación dirigida por profesionales, observación, monitoreo médico y tratamiento de adicciones en un entorno hospitalario. La mayoría de los servicios se ofrecen en persona; sin embargo, también se puede usar los servicios de telesalud o teléfono mientras la persona recibe tratamiento hospitalario.
- Los servicios hospitalarios son altamente estructurados, y es probable que haya un médico disponible en el lugar las 24 horas del día, junto con enfermeras registradas, consejeros de adicciones y otro personal clínico.
- Los Servicios de Tratamiento Hospitalario incluyen: evaluación, coordinación de la atención, consejería, terapia familiar, servicios de medicación,

medicamentos para el tratamiento de la adicción para el trastorno por uso de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción para el trastorno por uso de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación para el paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por trastorno por uso de sustancias.

### ***Programa de Tratamiento de Narcóticos***

- Los programas de tratamiento de narcóticos son programas fuera de un hospital que proporcionan medicamentos para tratar los trastornos por uso de sustancias, cuando un médico lo ordena como medicamento necesario. Los programas de tratamiento de narcóticos deben administrar medicamentos a los miembros, como metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.

- A un miembro se le debe ofrecer, como mínimo, 50 minutos de sesiones de asesoramiento por mes calendario. Estas sesiones se pueden brindar en persona, por telesalud o por teléfono. Los servicios de tratamiento de narcóticos incluyen: evaluación, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, educación del paciente, psicoterapia médica, servicios de medicación, tratamiento asistido con medicamentos (MAT) para los trastornos por uso de opioides, y servicios de intervención en crisis por trastornos por uso de sustancias.

## **Control de la Abstinencia**

- Los servicios de manejo de la abstinencia son

urgentes y se brindan por un tiempo corto. Estos servicios se pueden proporcionar incluso antes de realizar una evaluación completa. Los servicios de manejo de la abstinencia pueden ofrecerse en un entorno ambulatorio, residencial o hospitalario.

- Independientemente del tipo de entorno, el miembro será monitoreado durante el proceso de manejo de la abstinencia. Los miembros que reciban manejo de la abstinencia en un entorno residencial o hospitalario deberán vivir en ese lugar mientras dure el tratamiento. Los servicios habilita y rehabilita que sean médicamente necesarios deben ser recetados por un médico o prescriptor autorizado.
- Los servicios de manejo de la abstinencia incluyen: evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicación, medicamentos para el tratamiento de la adicción

para el trastorno por uso de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción para el trastorno por uso de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, observación y servicios de recuperación.

## **Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción**

- El tratamiento asistido con medicamentos está disponible en entornos clínicos y no clínicos. El tratamiento asistido con medicamentos incluye todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por consumo de opioides. Los miembros tienen derecho a que se les ofrezca tratamiento asistido con medicamentos en el lugar o a través de una

referencia fuera del centro. Una lista de medicamentos aprobados incluye:

- Acamprosato Cálcico
  - Clorhidrato de Buprenorfina
  - Buprenorfina Inyectable de Liberación Prolongada (Sublocade)
  - Clorhidrato de Buprenorfina/naloxona
  - Clorhidrato de Naloxona
  - Naltrexona (oral)
  - Suspensión Inyectable de Microesferas de Naltrexona (Vivitrol)
  - Clorhidrato de lofexidina (Lucemyra)
  - Disulfiram (Antabuse)
  - Metadona (suministrada por los Programas de Tratamiento de Narcóticos)
- 
- Los Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción se pueden proporcionar junto con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicación,

educación para el paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención en crisis por trastornos por uso de sustancias y servicios de manejo de la abstinencia. Los Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción se pueden ofrecer como parte de todos los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Drug Medi-Cal, incluyendo Servicios de Tratamiento Ambulatorio, Servicios Ambulatorios Intensivos y Tratamiento Residencial, por ejemplo.

- Los miembros también pueden acceder a los Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción fuera del condado del Sistema Organizado de Entrega de Drug Medi-Cal. Por ejemplo, algunos prescriptores en entornos de atención primaria que trabajan con su plan de atención administrada pueden recetar Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción, como la buprenorfina, los cuales se pueden dispensar o administrar en una

farmacia.

### ***Reingreso Involucrado en la Justicia***

- Proporcionar servicios de salud a los miembros involucrados en la justicia hasta 90 días antes de su liberación en prisión. Los tipos de servicios disponibles incluyen administración de casos de reingreso, servicios de consulta clínica de salud conductual, apoyo entre pares, asesoramiento de salud conductual, terapia, educación del paciente, servicios de medicamentos, planificación posterior al alta y al alta, servicios de laboratorio y radiología, información sobre medicamentos y servicios de apoyo. Para recibir estos servicios, las personas deben ser miembros de Medi-Cal o CHIP y:
  - Si es menor de 21 años y está bajo custodia en un Centro Correccional Juvenil.

- Si es un adulto, estar bajo custodia y satisfacer una de las necesidades de atención médica del programa.
- Póngase en contacto con su condado a través del número de teléfono que figura en la portada de este manual para obtener más información sobre este servicio.

***Servicios de Apoyo entre Pares de Medi-Cal  
(depende del condado)***

- Los Servicios de Apoyo entre Pares de Medi-Cal promueven la recuperación, la resiliencia, la participación, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden proporcionar a usted o a su(s) persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s) y se

pueden recibir al mismo tiempo que recibe otros servicios de Medi-Cal del condado. El Especialista en Apoyo de Pares en los Servicios de Apoyo de Pares de Medi-Cal es una persona que ha vivido experiencia con condiciones de salud conductual o uso de sustancias y está 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 la salud conductual con licencia, exentos, o registrados en el Estado.

- Los servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal incluyen entrenamiento individual y grupal, grupos de desarrollo de habilidades educativas, navegación de recursos, servicios de participación para alentarlos a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como

promover la autodefensa.

- Los miembros menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente del condado en el que vivan.
- La prestación de Servicios de apoyo entre iguales de Medi-Cal es opcional para los condados participantes. Consulte la sección "Información adicional sobre su condado" situada al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.

## **Servicios de Recuperación**

- Los Servicios de Recuperación pueden ser una parte importante de su proceso de recuperación y bienestar. Los Servicios de Recuperación pueden

ayudarle a conectarse con la comunidad de tratamiento para manejar su salud y atención médica. Por ello, este servicio llama la atención en su papel en el manejo de su salud, en el uso de estrategias efectivas de apoyo para el autocuidado, y en la organización de recursos de adentro y comunitarios para brindar un apoyo continuo en el autocuidado.

- Puede recibir Servicios de Recuperación según su autoevaluación o la evaluación de su proveedor sobre el riesgo de recaída. También puede recibir los Servicios de Recuperación en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los Servicios de Recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, seguimiento de la recuperación y componentes de prevención de recaídas.

## **Coordinación de la Atención**

- Los Servicios de Coordinación de la Atención consisten en actividades para coordinar la atención del trastorno por uso de sustancias, la atención de salud mental y la atención médica, así como para conectarlo con servicios y apoyos para su salud. La Coordinación de la Atención se brinda junto con todos los servicios y puede realizarse en espacios clínicos y espacios fuera del sistema clínico, incluyendo en su comunidad.
- Los Servicios de Coordinación de la Atención ayudan a coordinar su atención médica y de salud mental, apoyar el seguimiento de sus condiciones de salud y planificar el alta. También le ayudan a conectarse con servicios de apoyo, como cuidado infantil, transporte y vivienda, dentro de la comunidad.

## **Manejo de Contingencias (*depende del condado*)**

- Los miembros menores de 21 años pueden ser elegibles para este servicio bajo Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT) - Examen Temprano, Diagnóstico y Tratamiento Periódico sin importar el condado donde residan.
- Ofrecer Servicios Manejo de Contingencias es opcional para los condados participantes. Para saber si su condado ofrece este servicio, diríjase al final de este manual, en la sección “INFORMACIÓN ADICIONAL ESPECÍFICA SOBRE SU CONDADO”.
- Los Servicios de Manejo de Contingencias son un tratamiento basado en evidencia para el trastorno por uso de estimulantes. Los miembros elegibles participan en un servicio ambulatorio estructurado de Manejo de Contingencias durante 24 semanas, seguido de seis meses o más de tratamiento

adicional y servicios de apoyo para la recuperación sin incentivos.

- Las primeras 12 semanas de los Servicios de Manejo de Contingencias incluyen una serie de incentivos por cumplir las metas del tratamiento, específicamente no consumir estimulantes (como cocaína, anfetaminas y metanfetaminas). Los participantes deben aceptar pruebas de orina con la frecuencia que determine el programa de Manejo de Contingencias. Los incentivos consisten en equivalentes en efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo)
- Los Servicios de Manejo de Contingencias solo están disponibles para miembros que reciben servicios en un entorno no residencial operado por un proveedor participante y que están inscritos y participando en un plan de tratamiento integral e individualizado.

## ***Servicios Móviles de Crisis***

- Los Servicios Móviles de Crisis están disponibles en el Condado de Mendocino si está teniendo una crisis de uso de sustancias.
- Los servicios de crisis son proporcionados por proveedores de salud en el lugar donde usted está experimentando una crisis, incluso en su hogar, trabajo, escuela u otros lugares de la comunidad, excluyendo 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, los proveedores de servicios móviles para crisis también le proporcionarán transferencias en caliente o

referencias a otros servicios.

## **Prácticas Tradicionales de Atención de la Salud**

- Se espera que las prácticas tradicionales de atención de la salud mejoren el acceso a una atención culturalmente sensible; apoyen la capacidad de estas instalaciones para atender a sus pacientes; mantengan y fomenten la salud; mejoren los resultados de salud y la calidad y experiencia de la atención; y reduzcan las diferencias existentes en el acceso a la atención.
- Las prácticas tradicionales de atención de la salud están diseñadas para mejorar el acceso a una atención culturalmente sensible; apoyar la capacidad de las instalaciones para atender a sus pacientes; mantener y fomentar la salud; mejorar los resultados de salud y la calidad y experiencia de la atención; y reducir las

disparidades existentes en el acceso a la atención. Estas prácticas incluyen dos tipos de servicios nuevos: Servicios de Sanador Tradicional y Servicios de Ayudante Natural. Los Servicios de Sanador Tradicional incluyen terapia musical (como música y canciones tradicionales, danza, percusión), espiritualidad (como ceremonias, rituales, remedios herbales) y otros enfoques integrativos. Los Servicios de Ayudante Natural pueden ayudar con apoyo para la orientación, desarrollo de habilidades psicosociales, manejo independiente y apoyo ante traumas.

- Comuníquese con su condado usando el número de teléfono que aparece en la portada de este manual para obtener más información sobre este servicio.

## **Servicios Mejorados de Promotores de Salud**

## **Comunitarios Servicios (Enhanced Community Health Worker, CHW) (*depende del condado*)**

- Los Promotores de Salud Comunitarios (CHW) son trabajadores de la salud que tienen capacitación especial y son miembros de confianza en sus comunidades.
- El objetivo de los Servicios Mejorados de CHW es ayudar a prevenir enfermedades, discapacidades y otros problemas de salud antes de que empeoren. Estos servicios incluyen todos los mismos componentes y reglas que los servicios preventivos regulares de CHW, pero están adaptados para personas que necesitan apoyo adicional en salud conductual. El objetivo es brindar apoyo extra para mantener a estos miembros saludables y bien.
- Algunos de estos servicios incluyen: educación y capacitación en salud, incluyendo control y prevención de enfermedades crónicas o

contagiosas, condiciones de salud conductual, perinatal y oral, y prevención de lesiones; promoción de la salud y entrenamiento, incluyendo establecimiento de metas y creación de planes de acción para empezar la prevención y manejo de enfermedades.

- Brindar los de Servicios Mejorados de CHW es opcional para los condados participantes. Consulte la sección "Información adicional sobre su condado" ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

### ***Empleo con Apoyo (depende del condado)***

- El modelo Individual Placement and Support, (IPS) - Colocación e Soporté Individual de Empleo con Apoyo es un servicio que ayuda a personas con necesidades graves de salud conductual a encontrar y mantener empleos competitivos en su comunidad.

- Al participar en IPS Empleo con Apoyo, las personas pueden lograr mejores resultados laborales y apoyar su recuperación de su condición de salud conductual.
- Este programa también ayuda a mejorar la independencia, el sentido de pertenencia y la salud y bienestar general.
- Empleo con Apoyo es opcional para los condados participantes. Consulte la sección "Información adicional sobre su condado" ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

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

El contacto personal y cara a cara entre usted y su proveedor no siempre es necesario para que pueda recibir servicios de salud conductual. Dependiendo de sus servicios, es posible que pueda recibir sus servicios por teléfono o telesalud. Su proveedor debe explicarle sobre el uso del teléfono o la

telesalud y asegurarse de que esté de acuerdo antes de comenzar los servicios por teléfono o telesalud. Incluso si acepta recibir sus servicios a través de telesalud o por teléfono, puede elegir más adelante recibir sus servicios en persona o en persona. Algunos tipos de servicios de salud conductual no se pueden proporcionar solo a través de telesalud o teléfono porque requieren que usted esté en un lugar específico para el servicio, como servicios de tratamiento residencial o servicios hospitalarios

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

### **¿Qué Pasa si no Recibo los Servicios que Quiero de mi Condado?**

Su condado debe tener una manera para que usted resuelva cualquier problema relacionado con los servicios que desea o está recibiendo. A esto se le llama proceso de resolución de problemas, y podría implicar lo siguiente:

- El proceso de quejas: 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 en 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 los servicios) o de no cubrirlos. Consulte la sección Proceso de apelación de este manual para obtener más información

- El Proceso de Audiencia Justa del Estado: Una Audiencia Justa del Estado es una reunión con un juez del California Department of Social Services (CDSS) - Departamento de Servicios Sociales de California si el condado niega su apelación. Para obtener más información, consulte la sección de Audiencias Imparciales Estatales en este manual.

Presentar una queja, apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal no contará en su contra y no afectará los servicios que está recibiendo.

Presentar una queja formal o una apelación ayuda a obtener los servicios que necesita y a resolver

cualquier problema que tenga con sus servicios de salud conductual. Las quejas y apelaciones también ayudan al condado al brindarles la información que pueden usar para mejorar los servicios. Su condado le notificará a usted, a los proveedores y a los padres/tutores del resultado una vez que se complete su queja o apelación. La Oficina Estatal de Audiencias Imparciales le notificará a usted y al proveedor del resultado una vez que se complete la Audiencia Imparcial Estatal.

**Nota:** Obtenga más información sobre cada proceso de resolución de problemas a continuación.

### **¿Puedo Obtener Ayuda para Presentar una Apelación, una Queja Formal o una Audiencia Imparcial Estatal?**

Su condado le ayudará a explicarle estos procesos

y debe ayudarlo a presentar una queja, una apelación o a solicitar una audiencia imparcial estatal. El condado también puede ayudarlo a decidir si califica para lo que se llama un proceso de "apelación acelerada", lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud, salud mental y/o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor o defensor.

Si desea ayuda, comuníquese con su condado al número de teléfono que aparece en la portada de este manual. Su condado debe brindarle asistencia razonable para completar los formularios y otros pasos procesales relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, entre otros, la prestación de servicios de intérprete y números gratuitos con TTY/TDD y capacidad de intérprete.

## **Si Necesita Más Ayuda**

*Comuníquese con la Oficina del Defensor del Pueblo del Departamento de Servicios de Atención Médica*

- Teléfono: # **1-888-452-8609**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (excepto días festivos).

- Correo electrónico:

[MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). **Nota:** Los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales (no incluya información personal en el mensaje de correo electrónico).

También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal u otros grupos. Para preguntar sobre sus derechos de audiencia imparcial estatal, puede comunicarse con la Unidad de Consultas y Respuestas Públicas del Departamento de Servicios Sociales de California al siguiente número de teléfono: **1-800-952-5253** (para

TTY, llame al **1-800-952-8349**).

## Quejas

### *¿Qué es una Queja?*

Una queja es cualquier expresión de insatisfacción que tenga con sus servicios de salud conductual que no esté cubierta por el proceso de apelación o la Audiencia Justa Estatal. Esto incluye preocupaciones sobre la calidad de su atención, cómo lo trata el personal o los proveedores, y desacuerdos sobre decisiones relacionadas con su atención.

Ejemplos de quejas:

- Si siente que un proveedor ha sido grosero con usted o no ha respetado sus derechos.
- Si el condado necesita más tiempo para tomar una decisión sobre la aprobación de un servicio que su proveedor ha solicitado para usted y no está de acuerdo con esta extensión.
- Si no está satisfecho con la calidad de la atención que recibe o con la forma en que se le comunica su plan de tratamiento.

## ***¿Cuál es el Proceso de Quejas?***

El proceso de quejas:

- Implice pasos sencillos para presentar su queja oralmente o por escrito.
- No causarle la pérdida de sus derechos o servicios ni ser retenido en contra de su proveedor.
- Permitirle aprobar a otra persona para que actúe en su nombre. Puede ser un proveedor o un defensor. Si acepta que otra persona actúe en su nombre, es posible que se le pida que firme un formulario de autorización, que le da permiso a su condado para divulgar información a esa persona.
- Asegúrese de que la persona aprobada que decide sobre la queja esté calificada para tomar decisiones y no haya sido parte de ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Determine los deberes de su condado, de su proveedor y de usted mismo.
- Asegúrese de que los resultados de la queja se proporcionen dentro del plazo requerido.

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

Puede presentar una queja en cualquier momento si no está satisfecho con la atención que ha recibido o tiene otra inquietud con respecto a su condado.

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

Puede llamar a la línea de acceso gratuita de su condado las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en cualquier momento o llamar al número de teléfono del condado de Drug Medi-Cal dentro del horario de atención para recibir asistencia con una queja. Se pueden presentar quejas orales o escritas. Las quejas orales no tienen que ser seguidas por escrito. Si presenta su queja por escrito, tenga en cuenta lo siguiente: Su condado proporciona sobres con su dirección en todos los sitios de proveedores. Si no tiene un sobre con su dirección, envíe sus quejas escritas a la dirección

que se proporciona en el frente de este manual.

### ***¿Cómo Sé Si El Condado Recibió mi Queja?***

Su condado está obligado a proporcionarle una carta escrita para informarle que su queja ha sido recibida dentro de los cinco días calendario posteriores a la recepción. Una queja recibida por teléfono o en persona, que usted acuerde que se resuelva al final del siguiente día hábil, está exenta y es posible que no reciba una carta.

### ***¿Cuándo Se Decidirá mi Queja?***

Su condado debe tomar una decisión sobre su queja dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha en que se presentó su queja.

### ***¿Cómo Sé si el Condado ha Tomado una***

## ***Decisión Sobre mi Queja?***

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

- Enviarle a usted o a su persona aprobada una notificación por escrito de la decisión;
- Enviarle a usted o a su persona aprobada un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios informándole de su derecho a solicitar una Audiencia Justa Estatal si el condado no le notifica la decisión de la queja a tiempo;
- Informarle de su derecho a solicitar una audiencia imparcial estatal.

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

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

***¿Hay una Fecha Límite para Presentar una Queja?*** No, puede presentar una queja en cualquier momento.

## **Apelaciones**

Puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión del condado sobre los servicios de salud conductual que está recibiendo actualmente o le gustaría recibir. Puede solicitar una revisión de la decisión del condado usando:

- El Proceso de Apelación Estándar.
- El Proceso de Apelación Acelerado.

**Nota:** Los dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para calificar para una apelación acelerada (consulte los requisitos a continuación).

El condado le ayudará a completar los formularios y a tomar otras medidas procesales para presentar una apelación, incluida la preparación de una apelación por escrito, la notificación de la ubicación del formulario en su sitio web o el envío del formulario si lo solicita. El condado también le asesorará y asistirá 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:

- Permitirle presentar una apelación oralmente o por escrito.
- Asegúrese de que la presentación de una apelación no le haga perder sus derechos o servicios ni que se le retenga en contra de su proveedor de ninguna manera.
- Permitirle autorizar a otra persona (incluyendo un proveedor o defensor) para que actúe en su nombre. Tenga en cuenta: Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, es posible que el condado le pida que firme un formulario que autorice al condado a divulgar información a esa persona.
- Que sus beneficios continúen si se solicita una apelación dentro del plazo requerido. Tenga en cuenta: Esto es 10 días a partir de la fecha en que su Aviso de Determinación Adversa de Beneficios

fue enviado por correo o entregado personalmente.

- Asegúrese de no pagar por servicios continuos mientras la apelación está pendiente y si la decisión final de la apelación es a favor de la determinación adversa de beneficios del condado.
- Asegúrese de que las personas que toman las decisiones de su apelación estén calificadas y no estén involucradas en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Permitir que usted o su persona aprobada revisen el expediente de su caso, incluidos los registros médicos y otros documentos relevantes.
- Permitirle tener una oportunidad razonable de presentar pruebas, testimonios y argumentos en persona o por escrito.
- Permitir que usted, su persona aprobada o el representante legal del patrimonio de un miembro

fallecido sean incluidos como partes en la apelación.

- Darle una confirmación por escrito de su condado de que su apelación está bajo revisión.
- Informarle de su derecho a solicitar una Audiencia Justa Estatal, después de la finalización del proceso de apelación.

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

Puede presentar una apelación ante su condado cuando:

- El condado o el proveedor contratado determina que usted no cumple con los criterios de acceso para los servicios de salud conductual.
- Su proveedor de atención médica le recomienda un servicio de salud conductual y solicita la aprobación de su condado, pero el condado niega la solicitud o altera el tipo o la frecuencia del servicio.

- Su proveedor solicita la aprobación del condado, pero el condado requiere más información y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Su condado no proporciona servicios basados en sus plazos predeterminados.
- Siente que el condado no está satisfaciendo sus necesidades a tiempo.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo en los servicios de salud conductual necesarios.

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

- Puede presentar una apelación a través de uno de los siguientes tres métodos:

o Llame al número de teléfono gratuito de su condado o al número de teléfono del condado de

Drug Medí-Cal dentro del horario de atención que se indica en la portada de este manual. Después de llamar, también tendrá que presentar una apelación posterior por escrito; o

- Envíe su apelación por correo (el condado proporcionará sobres con su dirección en todos los sitios de proveedores para que envíe su apelación por correo). Nota: Si no tiene un sobre con su dirección, puede enviar su apelación directamente a la dirección que aparece en el frente de este manual; o

- Envíe su apelación por correo electrónico o fax. Por favor consulte la sección "Información Adicional Especifica Sobre su Condado" que se encuentra al final de este manual para obtener encontrar el método adecuado (por ejemplo, correo electrónico, fax) para presentar su apelación.

## ***¿Cómo Sé Si Mi Apelación Ha Sido Decidida?***

Usted o la persona aprobada recibirán una notificación por escrito de su condado de la decisión sobre su apelación. La notificación incluirá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de apelaciones.
- La fecha en que se tomó la decisión de la apelación.
- Si la apelación no se resuelve a su favor, el aviso proporcionará información con respecto a su derecho a una Audiencia Imparcial Estatal y cómo solicitar una Audiencia Justa Estatal.

## ***¿Hay una Fecha Límite para Presentar una Apelación?***

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario posteriores a la fecha del Aviso de

determinación adversa de beneficios. No hay plazos para presentar una apelación cuando no recibe un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

### ***¿Cuándo se Tomará una Decisión sobre mi Apelación?***

El condado debe decidir sobre su apelación dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de su solicitud.

### ***¿Qué Pasa si no Puedo Esperar 30 Días para mi Decisión de Apelación?***

Si la apelación cumple con los criterios para el proceso de apelación acelerado, es posible que se complete más rápidamente.

## ***¿Qué es una Apelación Acelerada?***

Una apelación acelerada sigue un proceso similar a la apelación estándar, pero es más rápida. Aquí hay información adicional sobre las apelaciones aceleradas:

- Debe demostrar que esperar una apelación estándar podría empeorar su condición de salud conductual.
- El proceso de apelación acelerado sigue plazos diferentes a los de la apelación estándar.
- El condado tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas.
- Puede hacer una solicitud verbal para una apelación acelerada.
- No tiene que presentar su solicitud de apelación acelerada por escrito.

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

## ***Acelerada?***

Si esperar hasta 30 días para una decisión de apelación estándar pone en peligro su vida, salud o capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación.

### *Información adicional sobre las apelaciones aceleradas:*

- Si su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, el condado la resolverá dentro de las 72 horas posteriores a su recepción.
- Si el condado determina que su apelación no cumple con los criterios para una apelación acelerada, deben proporcionarle una notificación verbal oportuna y le proporcionarán una notificación por escrito dentro de los dos días calendario, explicando la razón de su decisión. Luego, su

apelación seguirá los plazos estándar de apelación descritos anteriormente en esta sección.

- Si no está de acuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple con los criterios para una apelación acelerada, puede presentar una queja.
- Después de que su condado resuelva su solicitud de una apelación acelerada, usted y todas las partes afectadas serán notificados tanto oralmente como por escrito.

## **Audiencias Imparciales Estatales**

### ***¿Qué es Una Audiencia Imparcial Estatal?***

Una audiencia imparcial estatal es una revisión independiente realizada por un juez de derecho administrativo del California Department of Social Services (CDSS) - Departamento de Servicios Sociales de California para garantizar que reciba los

servicios de salud conductual a los que tiene derecho según el programa 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 Estatales de Audiencia Justa?***

Usted tiene derecho a:

- Solicitar una audiencia ante un juez de derecho administrativo, también conocida como Audiencia Imparcial Estatal, para abordar su caso.
- Aprenda cómo solicitar una audiencia imparcial estatal.
- Conozca las regulaciones que dictan cómo funciona la representación durante la Audiencia Imparcial Estatal.

- Solicitar que sus beneficios continúen durante el proceso de la Audiencia Imparcial Estatal si solicita una Audiencia Imparcial Estatal dentro de los plazos requeridos.
- No pagar por servicios continuos mientras la Audiencia Imparcial Estatal esté pendiente y si la decisión final es a favor de la determinación adversa de beneficios del condado.

### ***¿Cuándo Puedo Solicitar Una Audiencia Imparcial Estatal?***

Puede solicitar una audiencia imparcial estatal si:

- Presentó una apelación y recibió una carta de resolución de apelación en la que se le informaba que su condado rechazó su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

## ***¿Cómo solicito una audiencia imparcial estatal?***

Usted puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal:

- En línea: en el sitio web de Administración de Casos de Apelaciones del Departamento de Servicios Sociales:

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

- Por escrito: Envíe su solicitud al departamento de bienestar social del condado a la dirección que aparece en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, o envíela por correo a:

**Departamento de Servicios Sociales  
de California División de Audiencias Estatales  
P.O. Box 944243, Estación de Correo 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430**

- Por fax: 916-651-5210 o 916-651-2789

También puede solicitar una Audiencia Imparcial

Estatad o una Audiencia Imparcial Estatal acelerada:

- Por teléfono:
  - *State Hearings Division*, toll-free, at **1-800-743-8525** or **1- 855-795-0634**.
  - *Consultas y respuestas públicas*, línea gratuita, al **1-800-952-5253** o TDD al **1-800-952-8349**.

### ***¿Existe Una Fecha Límite para Solicitar una Audiencia Imparcial Estatal?***

Tiene 120 días a partir de la fecha de la notificación de la decisión de apelación por escrito del condado para solicitar una audiencia imparcial estatal. Si no recibió una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios, puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal en cualquier momento.

### ***¿Puedo Continuar con los Servicios Mientras***

## ***Espero una Decisión sobre la Audiencia Imparcial del Estado?***

Sí, si actualmente está recibiendo servicios autorizados y desea continuar recibiendo los servicios mientras espera la decisión de la Audiencia Imparcial Estatal, debe solicitar una Audiencia Imparcial Estatal dentro de los 10 días a partir de la fecha en que se le envió o se le entregó la notificación de la decisión de apelación.

Alternativamente, puede solicitar la audiencia antes de la fecha en que su condado diga que los servicios se suspenderán o reducirán.

### **Nota:**

- Al solicitar una Audiencia Imparcial Estatal, debe indicar que desea continuar recibiendo servicios durante el proceso de la Audiencia Imparcial Estatal.
- Si solicita continuar recibiendo servicios y la

decisión final de la Audiencia Imparcial Estatal confirma la reducción o interrupción del servicio que está

recibiendo, usted no es responsable de 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 Imparcial Estatal?***

Después de solicitar una audiencia imparcial estatal, puede tomar hasta 90 días recibir una decisión.

### ***¿Puedo Obtener una Audiencia Imparcial Estatal más Rápidamente?***

Si 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 imparcial estatal acelerada

escribiendo una carta usted mismo o pidiéndole a su médico general o profesional de la salud mental que escriba una carta por usted. La carta debe incluir la siguiente información:

1. Explique en detalle cómo esperar hasta 90 días para que se decida su caso puede dañar seriamente su vida, salud o capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima.
2. Pida una "audiencia acelerada" y proporcione la carta con su solicitud de audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de una Audiencia Imparcial Estatal acelerada y determinará si cumple con los criterios. Si se aprueba su solicitud, se programará una audiencia y se tomará una decisión dentro de los tres días hábiles a partir de la fecha en que la

División de Audiencias del Estado reciba su solicitud.

## DIRECTIVAS ANTICIPADAS

### ¿Qué es una Directiva Anticipada?

Usted tiene derecho a una directiva anticipada. Una directiva anticipada es un documento escrito sobre su atención médica que está reconocido por la ley de California. A veces es posible que escuche una directiva anticipada descrita como un testamento vital o un poder notarial duradero. Incluye información sobre cómo le gustaría que se le brinde atención médica o dice qué decisiones le gustaría que se tomen, en caso de que no pueda hablar por sí mismo o cuando lo haga. Esto puede incluir cosas como el derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugía o tomar otras decisiones de atención médica. En California, una directiva anticipada consta de dos partes:

.Su nombramiento de un agente (una persona) que toma decisiones sobre su atención médica; y

.Sus instrucciones individuales para el cuidado de la salud.

Se requiere que su condado tenga un programa de instrucciones anticipadas. Su condado está obligado a proporcionar información por escrito sobre las políticas de instrucciones anticipadas y 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 de su condado o en línea. En California, usted tiene derecho a proporcionar instrucciones de 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 la ley de California con respecto a los requisitos de instrucciones

anticipadas, puede enviar una carta a:

**California Department of Justice**

**Attn: Public Inquiry Unit**

(Departamento de Justicia de California

A la atención de: Unidad de Investigación Pública)

**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 con los criterios para acceder a los servicios de salud conductual del condado o de su red de proveedores.
- .Proporcionar una prueba de detección o una evaluación para determinar si necesita servicios de salud conductual.

.Proporcionar un número de teléfono gratuito que se responda las 24 horas del día, los siete días de la semana, que pueda indicarle cómo obtener servicios de salud mental. El número de teléfono aparece en la portada de este manual.

.Asegurarse de que haya suficientes proveedores de salud mental cerca para que pueda acceder a los servicios cubiertos por su condado cuando sea necesario.

.Informarle y educarle sobre los servicios disponibles en su condado.

.Proporcionar servicios en su idioma sin costo alguno para usted y, si es necesario, proporcionarle un intérprete de forma gratuita.

.Proporcionarle información escrita sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o formas alternativas como Braille o letra de gran tamaño. Consulte la sección "Información Adicional

Especifica Sobre Su Condado" que se encuentra al final de este manual para obtener más información.

- .Informarle sobre cualquier cambio significativo en la información mencionada en este manual al menos 30 días antes de que los cambios entren en vigor. Un cambio se considera significativo cuando hay un aumento o disminución en la cantidad o los tipos de servicios ofrecidos, si hay un aumento o disminución en el número de proveedores de la red, o si hay cualquier otro cambio que afectaría los beneficios que recibe del condado.
- .Asegurarse de conectar su atención médica con cualquier otro plan o sistema que pueda ser necesario para ayudar a que la transición de su atención sea fluida. Esto incluye asegurarse de que cualquier referencia a especialistas u otros proveedores tenga un seguimiento adecuado y que el nuevo proveedor esté dispuesto a cuidarlo. (Esta

responsabilidad es específica solo para los servicios de salud mental)

.Asegurarse de que pueda seguir viendo a su proveedor de atención médica actual, incluso si no está en su red, durante un cierto período de tiempo. Esto es importante si cambiar de proveedor dañaría su salud o aumentaría la posibilidad de tener que ir al hospital. (Esta responsabilidad es específica solo para los servicios de salud mental)

### ***¿Hay Transporte Disponible?***

Si tiene dificultades para asistir a sus citas médicas o de salud conductual, el programa Medi-Cal le ayuda a organizar el transporte. Se debe proporcionar transporte para los miembros de Medi-Cal que no puedan proporcionar transporte por su cuenta y que tengan una necesidad médica para recibir los servicios cubiertos por Medi-Cal. Hay dos

tipos de transporte para las citas:

.No Médico: transporte en vehículo privado o público para personas que no tienen otra forma de llegar a su cita.

.Médico que no es de emergencia: transporte en ambulancia, camioneta para sillas de ruedas o camioneta para literas para aquellos que no pueden usar el transporte público o privado.

El transporte está disponible para viajes a la farmacia o para recoger suministros médicos, prótesis, aparatos ortopédicos y otros equipos necesarios.

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico a un servicio relacionado con la salud, puede comunicarse directamente con el proveedor de transporte no médico o con su proveedor para

obtener ayuda. Cuando se comunique con la empresa de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita.

Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede recetarle transporte médico que no sea de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su traslado hacia y desde su(s) cita(s).

Para obtener más información y asistencia sobre el transporte, comuníquese con su plan de atención administrada.

## Derechos de los Miembros

### ***¿Cuáles son mis Derechos como Beneficiario de los Servicios de Salud Conductual de Medi-Cal?***

Como miembro de Medi-Cal, usted tiene derecho a recibir servicios de salud conductual médicamente necesarios de su condado. Al acceder a los servicios de salud conductual, usted tiene derecho a:

- .Ser tratado con respeto personal y respeto por su dignidad y privacidad.
- .Obtenga explicaciones claras y comprensibles de las opciones de tratamiento disponibles.
- .Participar en las decisiones relacionadas con el cuidado de su salud conductual. Esto incluye el derecho a rechazar cualquier tratamiento que no desee recibir.
- .Obtenga este manual para aprender sobre los

servicios del condado, las obligaciones del condado y sus derechos.

.Pida una copia de sus registros médicos y solicite cambios, si es necesario.

.Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión que se imponga como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.

.Reciba 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, reciba materiales escritos en formatos alternativos como Braille, letra grande y formato de audio de manera oportuna.

.Recibir servicios de salud conductual del condado que cumple con su contrato estatal de disponibilidad, capacidad, coordinación, cobertura y autorización de atención. El condado está obligado a:

- Emplear o tener contratos escritos con suficientes proveedores para asegurarse de que todos los miembros elegibles de Medi-Cal que califican para servicios de salud conductual puedan recibirlos de manera oportuna.
- Cubrir los servicios médicamente necesarios para usted de manera oportuna. Además, el plan de salud mental debe cubrir los servicios médicamente necesarios fuera de la red para usted de manera oportuna, si el plan de salud mental no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda brindar los servicios.

**Nota:** El condado debe asegurarse de que usted no pague nada adicional por ver a un proveedor fuera de la red. Consulte a continuación para obtener más información:

- *Los servicios de salud conductual médicamente necesarios para personas de 21 años o más son servicios que son razonables y*

necesarios para proteger la vida, para prevenir enfermedades o discapacidades significativas, o para aliviar el dolor intenso. Los servicios de salud conductual médicamente necesarios para personas menores de 21 años son servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud conductual.

- *Proveedor fuera de la red* es un proveedor que no está en la lista de proveedores del condado.
  - Si lo solicita, proporcione una segunda opinión de un profesional de la salud calificado dentro o fuera de la red sin costo adicional.
  - Asegúrese de que los proveedores estén capacitados para brindar los servicios de salud conductual que los proveedores acuerdan cubrir.
  - Asegúrese de que los servicios de salud conductual cubiertos por el condado sean suficientes en cantidad, duración y alcance para satisfacer las necesidades de los miembros

elegibles para Medi-Cal. Esto incluye asegurarse de que el método del condado para aprobar el pago de los servicios se base en la necesidad médica y que los criterios de acceso se utilicen de manera justa.

- Asegúrese de que sus proveedores realicen evaluaciones exhaustivas y colaboren con usted para establecer los objetivos del tratamiento.
  - Coordinar los servicios que brinda con los servicios que se le brindan a través de un plan de atención administrada o con su proveedor de atención primaria, si es necesario. (Este requisito es específico solo para los servicios de salud mental)
  - Participar en los esfuerzos del estado para proporcionar servicios culturalmente competentes a todos, incluidos aquellos con dominio limitado del inglés y diversos orígenes culturales y étnicos.
- .Expresar sus derechos sin cambios perjudiciales en su tratamiento.

.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 según lo implementado por las regulaciones en 45 CFR parte 80.
- La Ley de Discriminación por Edad de 1975 implementada por las regulaciones en 45 CFR parte 91.
- La Ley de Rehabilitación de 1973.
- Título IX de las Enmiendas a la Educación de 1972 (relativo a los programas y actividades educativas).
- Títulos II y III de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
- Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio.
- Es posible que tenga derechos adicionales en

virtud de las leyes estatales con respecto al tratamiento de salud conductual. Para comunicarse con el Defensor de los Derechos del Paciente de su condado, comuníquese con su condado utilizando el número de teléfono que figura en la portada del manual.

## **Determinaciones Adversas de Beneficios**

### ***¿Qué Derechos tengo si el Condado me Niega los Servicios que Quiero o Creo que Necesito?***

Si su condado niega, limita, reduce, retrasa o finaliza un servicio que cree que necesita, tiene derecho a una notificación por escrito del condado. Este aviso se llama "Aviso de Determinación Adversa de Beneficios". También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión solicitando una apelación. Las secciones a continuación le informan sobre el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión del condado.

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

Una Determinación Adversa de Beneficios se define por cualquiera de las siguientes acciones

Tomado por el condado:

- La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado. Esto incluye 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 de un servicio;
- La falta de prestación de servicios en tiempo y forma.
- La falta de acción dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de quejas y apelaciones. Los plazos necesarios son los siguientes:
  - o 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 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 miembro para disputar la responsabilidad financiera

## ***¿Qué es un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?***

Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios es una carta escrita que su condado le enviará si decide negar, limitar, reducir, retrasar o finalizar los servicios que usted y su proveedor creen que deben recibir. El aviso explicara el proceso que su condado utilizo para tomar la decisión e incluirá una descripción de los criterios o normas que se utilizaron para determinar si el servicio es medicamento necesario.

Esto incluye la negación de:

- Un pago por un servicio.
- Reclamaciones por servicios que no están cubiertos.
- Reclamaciones por servicio que no son medicamento necesario
- Reclamaciones por servicios del sistema de

entrega incorrecto.

- Una solicitud para disputar la responsabilidad financiera.

**Nota:** Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios también se usa para informarle si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió servicios dentro de los estándares de tiempo del condado para brindar servicios.

### ***Momento de la Notificación***

El condado debe enviar el aviso por correo:

- Al miembro al menos 10 días antes de la fecha de acción para la terminación, suspensión o reducción de un servicio de salud conductual previamente autorizado.
- Al miembro dentro de los dos días hábiles

posteriores a la decisión de denegación de pago o decisiones que resulten en la denegación, demora o modificación de la totalidad o parte de los servicios de salud conductual solicitados.

***¿Siempre Recibiré un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios Cuando no Obtengo los Servicios que Quiero?***

Sí, debe recibir un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. Si no recibe una notificación, puede presentar una apelación ante el condado o, si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia imparcial estatal. Cuando se comunique con su condado, indique que experimentó una determinación adversa de beneficios, pero no recibió una notificación. La información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal se incluye en este manual y también debe estar disponible en

el consultorio de su proveedor.

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

El Aviso de Determinación Adversa de Beneficios le dirá:

- Lo que hizo su condado que lo afecta a usted y a su capacidad para obtener servicios.
- La fecha en que la decisión entrará en vigor y el motivo de la decisión.
- Si la razón del rechazo es que el servicio no es medicamento necesario, el aviso incluirá una explicación clara de por qué el condado tomó esta decisión. Esta explicación incluirá las razones clínicas específicas por las cuales el servicio no se considera medicamento necesario para usted.
- La decisión fue basada en las normas estatales o federales.

- Sus derechos a presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión del condado.
- Cómo recibir copias de los documentos, registros y otra información relacionada con la decisión del condado.
- Cómo presentar una apelación ante el condado.
- Cómo solicitar una Audiencia Justa Estatal si no está satisfecho con la decisión del condado sobre su apelación.
- Cómo pedir una apelación acelerada o una Audiencia Justa Estatal acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Justa Estatal.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Justa Estatal.
- Su derecho a continuar recibiendo servicios mientras espera una apelación o Audiencia Justa Estatal, cómo solicitar la continuación de estos

servicios y si los costos de estos servicios estarán cubiertos por Medi- Cal.

- Cuando debe presentar su apelación o solicitud de Audiencia Justa Estatal si desea que los servicios continúen.

### ***¿Qué Debo hacer cuando Recibo un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?***

Cuando reciba un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, debe leer detenidamente toda la información contenida en el aviso. Si no entiende el aviso, su condado puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.

Puede solicitar una continuación del servicio que se ha interrumpido cuando presenta una apelación o una solicitud de una audiencia imparcial estatal. Usted debe solicitar la continuación de los servicios

a más tardar 10 días calendario después de la fecha en que se le envió el matasellos o se le entregó el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, o antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.

### **¿Puedo seguir recibiendo mis servicios mientras espero una decisión de apelación?**

Sí, es posible que pueda seguir recibiendo sus servicios mientras espera una decisión. Esto significa que puede seguir viendo a su proveedor y recibiendo la atención que necesita.

### **¿Qué debo hacer para seguir recibiendo mis servicios?**

Debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Debe solicitar continuar recibiendo el servicio dentro de los 10 días calendario desde que el condado envía el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, o antes de la fecha en que el

condado dijo que el servicio se detendría, la fecha que sea más tarde.

- Debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario desde la fecha que aparece en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios.
- La apelación debe ser sobre la suspensión, reducción o suspender de un servicio que ya estaba recibiendo.
- Su proveedor debe estar de acuerdo en que usted necesita el servicio.
- El período de tiempo que el condado ya aprobó para el servicio aún no ha terminado.

### **¿Qué pasa si el condado decide que no necesito el servicio después de la apelación?**

No se le pedirá pagar por los servicios que recibió mientras la apelación estaba en proceso.

## **Responsabilidades de los Miembros**

### ***¿Cuáles son mis Responsabilidades como Miembro de Medi-Cal?***

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

- Asista a su tratamiento según lo programado.

Tendrá el mejor resultado si trabaja con su proveedor para desarrollar metas para su tratamiento y seguir esas metas. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de anticipación y re programe para otro día y hora.

- Siempre lleve consigo su Medi-Cal Benefits Identification Card (BIC) - Tarjeta de Identificación de Beneficios de Medi-Cal y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.

- Infórmele a su proveedor si necesita un intérprete oral antes de su cita.
- Cuéntele a su proveedor todas sus inquietudes médicas. Cuanta más información completa comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegúrese de hacerle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que comprenda completamente la información que recibe durante el tratamiento.
- Siga los pasos de acción planificados que usted y su proveedor han acordado.
- Comunícate con el condado si tienes alguna pregunta sobre tus servicios o si tienes algún problema con tu proveedor que no puedas resolver.
- Dígale a su proveedor y al condado si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier

otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.

- Trate al personal que le brinda su trato con respeto y cortesía.
- Si sospechas de fraude o irregularidades, repórtalo:
  - El Departamento de Servicios de Atención Médica pide que cualquier persona que sospeche de fraude, despilfarro o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa de fraude de Medi-Cal del California Department of Health Care Services (DHCS) - Departamento de Servicios de Salud de California al **1-800-822-6222**. Si cree que se trata de una emergencia, llame al **911** para obtener asistencia inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer en el anonimato.
  - También puede denunciar sospechas de fraude o abuso por correo electrónico a [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov)

o utilizar 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 en Medi-Cal no tienen que pagar nada por los servicios médicos o de salud conductual. En algunos casos, es posible que tenga que pagar por servicios médicos y/o de salud conductual en función de la cantidad de dinero que recibe o gana cada mes.

- Si sus ingresos son inferiores a los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por servicios médicos o de salud conductual.
- 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 salud conductual. La cantidad que usted paga se

denomina "cuota de costo". Una vez que haya pagado su 'parte del costo', Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas cubiertas para ese mes. En los meses que no tienes gastos médicos, no tienes que pagar nada.

- Es posible que tenga que pagar un "copago" por cualquier tratamiento bajo

Medi-Cal. Esto significa que usted paga una cantidad de su bolsillo cada vez que recibe un servicio médico o acude a la sala de emergencias de un hospital para recibir sus servicios regulares.

- Su proveedor le dirá si necesita hacer un copago.

## **AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN**

La discriminación es ilegal. Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino cumple con las leyes Estatales y Federales de derechos civiles. Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino no discrimina, excluye a las personas ni la trata de manera diferente por motivos de 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.

Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino:

- Ayudas y servicios sin costo para personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse

mejor, como:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Servicios sin costo de idiomas para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con: Línea de Acceso del Condado de Mendocino disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana llamando al 1-800-855-5906: O, si no puede oír o hablar bien, por favor llame al 1-800-952-8349. Si lo solicita, este documento puede ponerse a su disposición en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

## **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA**

Si cree que Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino no ha proporcionado estos servicios o ha discriminado ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante Unidad de Aseguramiento de la Calidad y Mejora del Rendimiento de los Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: Comuníquese con la Unidad de Aseguramiento de la Calidad y Mejora del Desempeño de los Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino (el

horario comercial normal es de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.) llamando al 707-472-2360. Si llama fuera del horario comercial, deje un mensaje de voz con su información de contacto y su llamada será respondida durante el horario comercial. O, si no puede oír o hablar bien, llame al número TYY/TDD 1-800-952-8349 (disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

- Por escrito: Llene un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:

Mendocino County Behavioral Health and Recovery Services

Quality Assurance/Performance Improvement Unit

1120 South Dora St.

Ukiah, CA 95482

- En persona: Visite el consultorio de su médico o los Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino y diga que desea presentar una queja.

- Electrónicamente: Visite el sitio web de los Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino en

<https://www.mendocinocounty.gov/departments/behavioral-health-and-recovery-services/mental-health-services/mental-health-information-for-consumers>

---

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES -**

### **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA**

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights (Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California) por teléfono, escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar o oír bien, llame al **711 California State Relay** (Relevo del Estado de California).
- Por escrito: Llene un formulario de queja o envíe

una carta a:

**Department of Health Care Services Office  
of Civil Rights**

(Oficina de Derechos Civiles del Departamento  
de Servicios de Salud)

**P.O. Box 997413, MS 0009**

**Sacramento, CA 95899-7413**

Las hojas de reclamaciones 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 cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, 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 hablar o oír bien, llame al **TTY/TDD 1-800-537-7697**.

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

**U.S. Department of Health and Human  
Services 200**

(Departamento de Salud y Servicios Humanos  
de EE. UU.)

**Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201**

- Las hojas de reclamaciones están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Electrónicamente: Visite el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

## **AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD**

Una declaración que describe las políticas y procedimientos del condado para preservar la confidencialidad de los registros médicos está disponible y se le entregará si lo solicita. Si tiene la edad y la capacidad para dar su consentimiento a los servicios de salud conductual, no se le exige obtener la autorización de ningún otro miembro para recibir servicios de salud conductual o para presentar un reclamo por dichos servicios.

Puede pedirle a su condado que envíe las comunicaciones sobre los servicios de salud conductual a otra dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono que usted elija. Esto se llama “solicitud de comunicaciones confidenciales”. Si usted da su consentimiento para recibir atención, el condado no compartirá

información sobre sus servicios de salud conductual con nadie más sin su permiso por escrito. Si no proporciona una dirección postal, correo electrónico o número de teléfono, el condado enviará las comunicaciones a su nombre a la dirección o número de teléfono que tenga registrado.

El condado respetará su solicitud de recibir comunicaciones confidenciales en la forma y el formato que haya pedido. O bien, se asegurará de que sus comunicaciones sean fáciles de poner en la forma y el formato que haya solicitado. El condado las enviará a otra ubicación de su elección. Su solicitud de comunicaciones confidenciales dura hasta que la cancele o presente una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

Servicios de Salud Conductual y de Recuperación del Condado de Mendocino puede requerir que los

miembros realicen solicitudes de comunicaciones confidenciales por escrito o mediante transmisión electrónica.

A continuación, se incluye una declaración de las políticas y procedimientos del condado para proteger su información médica llamada Notice of Privacy Practice (Aviso de Prácticas de Privacidad): Mendocino County Behavioral Health and Recovery Services (BHRS) - Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino ofrecen muchos tipos de servicios. Para poder brindar nuestros servicios, debemos recopilar información sobre usted. La información que BHRS recopila sobre usted y su salud es privada y nosotros somos requeridos para proteger esta información según la ley federal y estatal. **Llamamos a esta información “Información de Salud Protegida” o Protected Health Information (PHI).**

Este Aviso de Prácticas de Privacidad le informará cómo BHRS puede usar o divulgar información sobre usted. No se describirán todas las situaciones. BHRS está obligado a proporcionarle un aviso de nuestras Prácticas de Privacidad para la información que recopilamos y almacenamos sobre usted. BHRS está obligado a seguir los términos del aviso actualmente en vigor.

**Servicios de Salud Conductual y Recuperación puede usar y divulgar información médica sobre usted.** Las siguientes categorías describen diferentes formas en que usamos y divulgamos información médica. Las categorías siguientes listadas para uso o divulgación incluirán un ejemplo de lo que queremos decir. **No se enumerará todos los usos o divulgaciones dentro de una categoría.** Sin embargo, todas las formas en que se

nos permite usar y divulgar la información caerán dentro de una de las categorías:

**Para Tratamiento:** Podemos compartir información sobre usted para crear y llevar a cabo un plan para su tratamiento, por ejemplo, con médicos, enfermeras y otro personal involucrado en su cuidado, o con hospitales de pacientes internos o instalaciones de enfermería especializada para coordinar la atención.

**Para Pagos:** Podemos usar o divulgar información para obtener el pago o para pagar los servicios que recibe. Por ejemplo, proporcionar información de salud protegida (PHI) para facturar a su plan de salud o al Estado por los servicios proporcionados.

**Recordatorios de Citas:** Podemos divulgar información médica al comunicarnos para recordarle su cita para recibir servicios en una de nuestras

ubicaciones, en la medida en que solo se identifique al proveedor con quien tiene la cita.

**Según lo Requiera la Ley:** BHRS divulgará PHI sobre usted según lo exijan las leyes federales, estatales o locales.

**Para Operaciones de Atención Médica:** Podemos usar o divulgar información sobre usted para operaciones de atención médica. Estos usos y divulgaciones son necesarios para administrar el departamento y asegurarnos de que todos nuestros beneficiarios reciban atención de calidad. Por ejemplo, podemos divulgar información médica sobre usted durante ciertas revisiones de Control de Calidad que evalúan los tipos de servicios prestados y ofrecidos para asegurar un tratamiento adecuado. También podemos divulgar información médica sobre usted para requisitos de informes estadísticos

a agencias estatales y federales. Podemos divulgar información sobre usted a contratistas y proveedores para llevar a cabo actividades de divulgación, inscripción, coordinación de atención, gestión de casos y administración de nuestros programas.

**Compensación Laboral:** Podemos revelar información médica sobre usted para programas de compensación laboral o similares. Estos programas proporcionan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

**Investigación:** Bajo ciertas circunstancias, podemos usar o divulgar información médica sobre usted con fines de investigación. Todos los proyectos de investigación están sujetos a un proceso especial de aprobación. Este proceso evalúa un proyecto de investigación propuesto y sus usos de información médica, tratando de equilibrar

las necesidades de investigación con la necesidad de los beneficiarios de mantener la privacidad de su información médica. Casi siempre pediremos su permiso específico si el investigador tiene acceso a su nombre, dirección u otra información que revele quién es usted, o si estará involucrado en su atención.

### **Actividades de Supervisión de la Salud:**

Podemos divulgar información médica a agencias de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley. Estas actividades incluyen, por ejemplo, auditorías, investigaciones, inspecciones y licenciamiento. Estas actividades son necesarias para el que el gobierno supervise el sistema de atención médica, los programas gubernamentales y el cumplimiento de los derechos civiles.

**Para Evitar una Amenaza Grave para la Salud o la Seguridad:** Podemos usar y divulgar información médica sobre usted cuando sea necesario para prevenir una amenaza grave para su salud y seguridad o para la salud y seguridad del público u otra persona. Cualquier divulgación se realiza en cumplimiento con las regulaciones vigentes.

**Riesgos para la Salud Pública:** BHRS puede divulgar información sobre usted para actividades de salud pública. Estas actividades generalmente incluyen lo siguiente:

- Para prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades.
- Para informar sobre el abuso o negligencia de niños, personas mayores y adultos dependientes.
- Para informar sobre reacciones a medicamentos o problemas con productos.
- Para notificar a las personas sobre el retiro de productos que puedan estar utilizando.

- Para notificar a una persona que pueda haber estado expuesta a una enfermedad o que pueda estar en riesgo de contraer o propagar una enfermedad.
- Para notificar a la autoridad gubernamental correspondiente si creemos que un paciente ha sido víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica. Solo haremos la divulgación si usted está de acuerdo o cuando la ley lo exija o autorice.

**Demandas y Disputas:** Podemos divulgar información médica en respuesta a una orden judicial o administrativa y en respuesta a una citación o solicitud de descubrimiento en la medida permitida por la ley. Las solicitudes deben revisarse caso por caso.

### **Aplicación de la ley:**

- Podemos divulgar información médica si un funcionario de la ley nos lo solicita.
- En respuesta a una orden judicial, citación, orden de arresto, notificación u otro proceso similar.

- Para identificar o localizar a un sospechoso, prófugo, testigo importante o persona desaparecida.
- Sobre la víctima de un delito si, bajo ciertas circunstancias limitadas, no podemos obtener el consentimiento de la persona.

**Solicitar Medi-Cal de Alcance Completo:** Si está solicitando un Medi-Cal de alcance completo, podemos compartir su información con los Servicios de Ciudadanía e Inmigración de EE. UU.

**Apelar una Decisión de California Department of Health Care Services (DHCS) - Departamento de Servicios de Salud de California:** Podemos divulgar su información si usted o su proveedor apelan una decisión del DHCS sobre su atención médica.

**Unirse a un Plan de Atención Administrada:** Podemos divulgar su información si se une a un plan de atención administrada por motivos como la coordinación de la atención y para asegurarnos de que pueda recibir los servicios a tiempo.

**Cumplir con Leyes Especiales:** Cumpliremos con

las leyes más estrictas cuando sean más estrictas que la información en este aviso.

**Hoja de Registro:** Podemos usar y divulgar información médica sobre usted al hacer que firme al llegar para recibir servicios. También podemos llamar su nombre cuando estemos listos para atenderle.

## **TUS DERECHOS RESPECTO A LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE TI**

El BHRS del condado de Mendocino mantiene información médica sobre el tratamiento y los servicios relacionados con tu salud mental. Tienes los siguientes derechos respecto a la información médica que mantenemos sobre ti:

**Derecho a inspeccionar y obtener copias:** Con ciertas limitaciones, tienes derecho a inspeccionar y obtener copias de la información médica que pueden usarse para tomar decisiones sobre tu atención. Normalmente esto incluye registros médicos y de facturación, pero limita cierta información de salud mental y normalmente

proporcionamos información dentro de los 30 días posteriores a tu solicitud. Podemos denegar su solicitud de inspección y obtención de copias en determinadas circunstancias. Si se te niega el acceso a información médica, puedes solicitar que se revise la denegación. Su solicitud y la denegación serán remitidas al Director Médico de Behavioral Health and Recovery Services (BHRS) - Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino para su revisión. Se seguirá la decisión del Director Médico. Para inspeccionar y copiar información médica que pueda ser utilizada para tomar decisiones sobre usted, debe enviar su solicitud por escrito al Oficial de Privacidad del Departamento de Behavioral Health and Recovery Services (BHRS) - Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino. Se cobrará una tarifa por página por las copias de la información.

## **Derecho a Solicitar Comunicaciones**

**Confidenciales:** Usted tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre asuntos

médicos de cierta manera o en un lugar específico. Por ejemplo, puede pedir que solo nos pongamos en contacto con usted en el trabajo o por correo.

Para solicitar comunicaciones confidenciales, debe hacer su solicitud por escrito a: Oficial de Privacidad, Departamento BHRS del Condado de Mendocino. Los formularios están disponibles a solicitud. Atenderemos todas las solicitudes razonables. Su solicitud debe especificar cómo o dónde desea ser contactado.

**Derecho a Solicitar Restricciones:** Usted tiene derecho a solicitar una restricción o limitación sobre la información médica que usamos o divulgamos sobre usted para tratamiento, pago u operaciones de atención médica. También tiene derecho a solicitar un límite en la información médica que divulgamos sobre usted a alguien que esté involucrado en su cuidado o en el pago de su atención, como un familiar o amigo.

**No estamos obligados a aceptar su solicitud. Si**

aceptamos, cumpliremos con su solicitud a menos que la información sea necesaria para brindarle tratamiento de emergencia. Para solicitar restricciones, debe presentar su solicitud por escrito a: Oficial de Privacidad, BHRS del Condado de Mendocino. Los formularios están disponibles bajo solicitud. En su solicitud, debe indicarnos:

- qué información desea limitar;
- si desea limitar nuestro uso, divulgación o ambos;
- y
- a quién desea que se apliquen los límites.

**Derecho a un Registro de Divulgaciones:** Usted tiene el derecho a solicitar un “registro de divulgaciones”. Esta es una lista de las divulgaciones que hemos hecho de información médica suya, aparte de nuestros propios usos para tratamiento, pago y operaciones de atención médica, y con otras expectativas según la ley.

Para solicitar esta lista o registro de divulgaciones, debe enviar su solicitud por escrito a: Oficial de Privacidad, Mendocino Behavioral Health and

Recovery Services (BHRS) - Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino. Los formularios están disponibles a solicitud. Su solicitud debe indicar un período de tiempo, que no puede ser mayor de seis (6) años y no puede incluir fechas anteriores al 14 de abril de 2003.

Su solicitud debe indicar en qué forma desea recibir la lista (por ejemplo, en papel o electrónicamente). La primera lista que solicite dentro de un período de 12 meses será gratuita. Por listas adicionales, podemos cobrarle por los costos de proporcionar la lista. Le notificaremos del costo de las listas adicionales que podamos cobrar por los costos de proporcionar la lista. Le notificaremos del costo involucrado y usted podrá optar por retirar o modificar su solicitud en ese momento antes de que se incurra en cualquier costo.

**Derecho a Rectificar:** Si considera que la información médica sobre usted es incorrecta o incompleta, puede solicitarnos que enmendemos dicha información. Usted tiene derecho a solicitar

una enmienda mientras la información sea mantenida por o para el Departamento. Para solicitar una enmienda, su solicitud debe hacerse por escrito y enviarse a: Oficial de Privacidad, Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino. Los formularios están disponibles bajo solicitud. Además, debe proporcionar una razón que respalde su solicitud. Podemos denegar su solicitud de enmienda si no está por escrito o no incluye una razón para respaldar la solicitud. Además, podemos denegar su solicitud si nos pide que enmendemos información que:

- No fue creada por nosotros, a menos que la persona o entidad que creó la información no esté disponible para realizar el cambio.
- No forma parte de la información médica mantenida por o para el Departamento.
- No forma parte de la información que usted tendría permitido inspeccionar y copiar; o es precisa y completa.

Incluso si negamos su solicitud de modificación,

usted tiene derecho a presentar una aclaración por escrito, que no exceda de 250 palabras, respecto a cualquier elemento o declaración en sus registros que considere incompleta o incorrecta. Si indica claramente por escrito que desea que la aclaración forme parte de su registro médico, lo adjuntaremos a sus registros e incluiremos dicha aclaración siempre que hagamos una divulgación o se haga referencia al elemento o declaración que usted considera incorrecto o incompleto.

**Obtenga una Copia de Este Aviso de Privacidad:**

Puede solicitar en cualquier momento una copia en papel de este aviso, incluso si ha aceptado recibir el aviso electrónicamente. Le proporcionaremos una copia en papel de manera inmediata.

**Elija a Alguien para Actuar en Su Nombre:**

Si ha autorizado a alguien para actuar en su nombre en asuntos de salud conductual, esa persona podrá ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información de salud. Nos aseguraremos de que esa persona tenga la autoridad y pueda actuar en

su nombre antes de tomar cualquier acción.

**Privacy Officer Contact Information:**

(Información de Contacto del Oficial de Privacidad)

**Privacy Officer**

(Oficial de Privacidad)

**Mendocino County Behavioral Health and  
Recovery Services**

(Servicios de Salud Conductual y Recuperación del  
Condado de Mendocino)

**1120 South Dora Street  
Ukiah, CA 95482**

**OTROS USOS DE LA INFORMACIÓN MÉDICA:**

Otros usos y divulgaciones de información médica que no estén cubiertos por este aviso o por las leyes que nos aplican se realizarán únicamente con su permiso por escrito.

**CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O REPORTAR  
UN PROBLEMA**

Puede comunicarse con cualquiera de las personas enumeradas a continuación si desea presentar una queja o reportar un problema sobre cómo Salud Mental ha utilizado o divulgado información sobre usted.

Sus beneficios no se verán afectados por ninguna queja que presente.

Behavioral Health and Recovery Services (BHRS) - Servicios de Salud Conductual y Recuperación no pueden tomar represalias contra usted por presentar una queja, cooperar en una investigación o negarse a aceptar algo que usted considera ilegal.

**Privacy Officer**

(Oficial de Privacidad)

**Mendocino County**

(Condado de Mendocino)

**Behavioral Health and Recovery Services**

(Servicios de Salud Conductual y Recuperación)

**1120 S. Dora St. Ukiah, CA 95482**

**Phone: 1-866-791-9337**

**O**

**Office of Civil Rights**

(Oficina de Derechos Civiles)

**Department of Health Care Services**

(Departamento de Servicios de Salud)

**P.O. Box 997413, MS 0009**

**Sacramento, CA 95899-7413**

**Teléfono: (916) 440-3770    TTY/TTD: 711**

**PALABRAS CLAVE**

**Línea de Prevención del Suicidio y Crisis 988:** Un número telefónico que brinda apoyo gratuito y confidencial a personas que están experimentando una crisis de salud mental, incluidos pensamientos suicidas. Está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para conectar a las personas que llaman con consejeros capacitados que pueden ofrecer ayuda y apoyo.

**Juez de derecho administrativo:** Un juez que escucha y decide casos relacionados con determinaciones adversas sobre beneficios.

**Sociedad Americana de Medicina de las Adicciones (American Society of Addiction Medicine (ASAM):** Una sociedad médica profesional que representa a médicos y otros profesionales de la salud que se especializan en el tratamiento de las adicciones. Esta organización creó los Criterios ASAM, que son el conjunto nacional de criterios para el tratamiento de las adicciones.

**Resolución de apelaciones:** El proceso para resolver un desacuerdo que usted tiene con una decisión tomada por el condado sobre la cobertura de un servicio solicitado. En términos más sencillos: es la manera de solicitar que se revise nuevamente una decisión con la que usted no está de acuerdo.

**Interfaces de Programación de Aplicaciones (Application Programming Interfaces, APIs):** Las APIs son como mensajeros que permiten que diferentes programas de software “se comuniquen” entre sí y compartan información.

**Evaluación:** Una actividad de servicio diseñada para evaluar el estado actual de la salud mental, emocional o conductual.

**Autorización:** Otorgar permiso o aprobación.

**Representante autorizado:** Una persona legalmente autorizada para actuar en nombre de otra persona.

**Salud conductual:** Se refiere a nuestro bienestar emocional, psicológico y social. En términos más sencillos: tiene que ver con cómo pensamos, sentimos e interactuamos con los demás.

**Beneficios:** Servicios de atención médica y medicamentos cubiertos por este plan de salud.

**Tarjeta de Identificación de Beneficios (Benefits Identification Card, BIC):** Una tarjeta de identificación que sirve para verificar su seguro de salud Medi-Cal.

**Servicios de coordinación de cuidado:** Ayudan a las personas a moverse dentro del sistema de salud y recibir la atención que necesitan.

**Cuidador(a):** Una persona que cuida y apoya a alguien que necesita ayuda.

**Administrador(a) de casos:** Enfermeros o trabajadores sociales que ayudan a entender problemas de salud y a organizar la atención médica.

**Manejo de casos:** Un servicio que ayuda a las

personas a obtener atención médica y otros apoyos que necesitan.

**CHIP:** Un programa del gobierno que ayuda a las familias a obtener seguro médico para sus hijos.

**Coordinador(a) de derechos civiles:** Se asegura de que las personas no sean tratadas injustamente o discriminadas.

**Centrado en el cliente:** Algo que se enfoca en las necesidades y decisiones de la persona.

**Organizaciones comunitarias:** Grupos que trabajan para ayudar y mejorar su comunidad.

**Servicios para Adultos en la Comunidad**

**(Community-Based Adult Services, CBAS):**

Servicios fuera del hospital que ofrecen cuidado médico, apoyo social, terapias, comida y transporte para quienes califican.

**Estabilización en la comunidad:** Ayuda para personas en crisis de salud mental sin ir al hospital.

**Continuación del servicio:** Ver continuidad de cuidado.

**Continuidad de cuidado:** Permite que una persona siga recibiendo servicios de Medi-Cal con el mismo proveedor, aunque no esté en la red, por hasta 12 meses si el proveedor y el condado están de acuerdo.

**Copago:** Un pago pequeño que la persona hace al momento de recibir el servicio.

**Servicios cubiertos:** Servicios de Medi-Cal que el condado paga.

**Servicios culturalmente adecuados:** Servicios que respetan la cultura, el idioma y las creencias de la persona.

**Persona(s) de apoyo importante:** Personas importantes para ayudar en el tratamiento, como padres, familiares o personas que viven en el mismo hogar.

**Departamento de Servicios de Atención Médica de California (California Department of Health Care Services, DHCS):** DHCH supervisa el programa Medi-Cal.

**Discriminación:** Tratar a alguien de manera injusta por quién es.

**Examen Temprano, Diagnóstico y Tratamiento Periódico (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT):** Un programa de Medi-Cal para niños y jóvenes que ayuda a detectar y tratar problemas de salud temprano.

**Servicios de tratamiento familiar:** Ayuda y

tratamiento para niños y sus familias dentro del hogar.

**Servicios de planificación familiar:** Servicios para prevenir o retrasar un embarazo.

**Medi-Cal de Pago por Servicio (Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal):** Los proveedores reciben pago por cada servicio que dan, no por una cuota mensual.

**Responsabilidad financiera:** Ser responsable de pagar un costo o deuda.

**Profesional de salud mental con licencia:** Un proveedor autorizado por el estado, como un doctor, psicólogo, trabajador social, consejero, terapeuta familiar o enfermero.

**Hospital psiquiátrico con licencia:** Un hospital que brinda atención de salud mental las 24 horas para personas que necesitan cuidado intenso.

**Centro residencial con licencia:** Un lugar donde adultos viven y reciben apoyo para recuperarse del uso de alcohol u otras drogas.

**Plan de atención administrada:** Un plan de Medi-Cal que usa solo ciertos doctores, clínicas y hospitales.

**Medi-Cal:** Un programa de seguro médico gratuito o de bajo costo para personas que viven en California.

**Medi-Cal para niños y jóvenes:** Un beneficio para menores de 21 años que ayuda a mantenerlos sanos con chequeos y tratamientos tempranos.

**Especialista de apoyo entre pares de Medi-Cal:** Una persona en recuperación que usa su experiencia personal para ayudar a otros, bajo la supervisión de un profesional de salud mental.

**Medi-Cal Rx:** Un servicio de farmacia que cubre

medicinas recetadas y algunos suministros médicos para todos los miembros de Medi-Cal.

**Medicamento necesario:** Un servicio que se necesita para proteger la vida, prevenir enfermedades graves o aliviar dolor intenso. Para menores de 21 años, también incluye tratar problemas de salud mental detectados en revisiones.

### **Tratamiento Asistido con Medicación**

**(Medication Assisted Treatment, MAT):** Uso de medicinas aprobadas por la FDA junto con terapia o consejería para tratar adicciones de manera completa.

**Miembro:** Una persona inscrita en Medi-Cal.

**Crisis de salud mental:** Cuando alguien está en peligro por su salud mental o comportamientos y

necesita ayuda inmediata.

**Plan de salud mental:** Cada condado tiene un plan que organiza los servicios de salud mental para los miembros de Medi-Cal.

**Red:** Grupo de doctores, clínicas y hospitales que trabajan con Medi-Cal para atender a los miembros.

**Transporte médico no urgente:** Viaje en ambulancia o vehículo especial para quienes no pueden usar transporte normal para ir a citas médicas.

**Transporte no médico:** Viaje a citas cubiertas por Medi-Cal o para recoger medicinas y suministros médicos.

**Oficina del Defensor del Pueblo (Office of the Ombudsman):** Ayuda a resolver problemas y asegura que los miembros reciban todos los

servicios necesarios y cubiertos por su plan.

**Colocación fuera del hogar:** Cuando un niño es temporal o permanentemente trasladado a un lugar más seguro, como una familia de crianza o un hogar grupal.

**Proveedor fuera de la red:** Un proveedor que no forma parte de los doctores y clínicas contratadas por el condado.

**Gastos de bolsillo:** Dinero que la persona paga por su cuenta, como copagos, primas o costos adicionales por servicios cubiertos.

**Servicios de salud mental ambulatorios:** Atención para personas con problemas leves o moderados de salud mental sin quedarse en el hospital, como:

- Terapia individual o grupal

- Pruebas psicológicas
- Seguimiento de medicamentos
- Consulta psiquiátrica
- Laboratorio y suministros

**Proveedor participante o medico participante (participating provider or participating doctor):**

Un doctor, hospital u otro profesional que tiene contrato con el condado para dar servicios cubiertos.

**Desarrollo del plan:** Actividad que consiste en crear, aprobar y monitorear los planes de atención del miembro.

**Medicamentos recetados:**

Medicinas que requieren una receta de un proveedor autorizado, a diferencia de las medicinas

de venta libre.

**Cuidado primario:** También llamado “cuidado de rutina”. Incluye servicios médicos necesarios y preventivos, como chequeos, control de niños sanos o seguimientos regulares, para prevenir problemas de salud.

**Proveedor de cuidado primario o doctor de cabecera (Primary Care Provider, PCP):** Es el proveedor autorizado que atiende la mayoría de tu salud y te ayuda a recibir otros servicios que necesites. Puede ser:

- Médico general
- Internista
- Pediatra
- Médico de familia

- Obstetricia / Ginecología (Obstetrics and Gynecology, OB/GYN)
  - Proveedor de Atención Médica Indígena (Indian Health Care Provider, IHCP)
- Centro de Salud Calificado a Nivel Federalmente (Federally Qualified Health Center, FQHC)
  - Clínica de Salud Rural (Rural Health Clinic, RHC)
  - Enfermero(a) practicante
  - Asistente médico
  - Clínica

**Autorización previa (pre-aprobación):** Cuando tú o tu proveedor deben pedir permiso al condado antes de recibir ciertos servicios para que los cubra. No es lo mismo que una referencia.

**Resolución de problemas:** El proceso para solucionar cualquier problema o preocupación sobre los servicios que brinda el condado.

**Directorio de proveedores:** Una lista de doctores y clínicas que forman parte de la red del condado.

**Emergencia psiquiátrica:** Un problema de salud mental tan grave que pone en peligro a la persona o a otros, o hace que la persona no pueda cuidarse a sí misma (comida, ropa, refugio).

**Pruebas psicológicas:** Exámenes que ayudan a entender los pensamientos, emociones y comportamientos de alguien.

**Referencia:** Cuando tu PCP indica que puedes recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios necesitan referencia y autorización previa.

## **Terapias y dispositivos de rehabilitación y**

**habilitación:** Servicios y aparatos que ayudan a recuperar o aprender habilidades mentales y físicas después de una lesión, discapacidad o enfermedad crónica.

**Servicios de refugio residencial:** Vivienda temporal y apoyo para personas sin hogar o en crisis de vivienda.

**Examen (Screening):** Revisión rápida para ver qué servicios son los más adecuados.

**Parte del costo (share of cost):** Dinero que la persona debe pagar antes de que Medi-Cal cubra los servicios.

**Trastornos emocionales graves:** Problemas mentales, conductuales o emocionales en niños o

adolescentes que afectan su vida en casa, la escuela o la comunidad.

**Especialista (doctor especializado):** Doctor que trata problemas específicos. Por ejemplo: ortopedista (huesos), alergólogo (alergias), cardiólogo (corazón). Muchas veces se necesita una referencia del PCP.

### **Servicios de Salud Mental Especializados**

#### **(Specialty Mental Health Services, SMHS):**

Servicios para personas con necesidades de salud mental más serias que leves o moderadas.

**Enfoque en fortalezas:** Se centra en lo que la persona puede hacer, no solo en sus problemas.

#### **Servicios para trastornos por uso de sustancias:**

Ayuda para personas con problemas de adicción a drogas o alcohol.

**Telesalud:** Atención médica a través de internet o tecnología para facilitar la atención.

**Trauma:** Estrés emocional y psicológico profundo causado por vivir o presenciar un evento aterrador.

**Servicios de salud mental especializados con enfoque en trauma:** Servicios que reconocen que muchas personas con problemas de salud mental han sufrido trauma y ofrecen atención sensible y de apoyo.

**Plan de tratamiento:** Un plan para atender las necesidades del miembro y monitorear su progreso para que funcione lo mejor posible.

**TTY/TDD:** Dispositivos que ayudan a personas sordas, con problemas de audición o del habla a hacer y recibir llamadas.

**Servicios vocacionales:** Ayudan a las personas a encontrar y mantener un empleo.

**Lista de espera:** Lista de personas que esperan por un servicio que no está disponible ahora, pero podría estarlo en el futuro.

**Transferencia directa de atención (warm handoff):** Cuando la atención se pasa de un proveedor a otro de manera suave y organizada.

## **INFORMACIÓN ADICIONAL ESPECIFICA SOBRE SU CONDADO**

**La información adicional específica del condado se explica en este manual como se detalla a continuación**

**Servicios de Apoyo entre Iguales de Medi-Cal** *página 79 El condado de Mendocino cuenta con servicios de apoyo entre pares en ciertos lugares de atención.*

**Tratamiento Comunitario Asertivo (Assertive Community Treatment, ACT)** *página 81 Los Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino están ofreciendo actualmente el Tratamiento Comunitario Asertivo (ACT).*

**Tratamiento Comunitario Forense Asertivo**

**(Forensic Assertive Community Treatment, FACT) página 83** *Los Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino actualmente no están ofreciendo Tratamiento Comunitario Asertivo Forense*

**Atención Especializada Coordinada (Coordinated Specialty Care, CSC) para Primer Episodio de Psicosis (First Episode Psychosis, FEP) página 85** *Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino actualmente ofrece Atención Especializada Coordinada (CSC) para el Primer Episodio Psicótico (FEP)*

**Servicios de Clubhouse página 87** *Los Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino actualmente no ofrecen servicios de Clubhouse*

**Servicios Mejorados de Agentes Comunitarios de Salud (Enhanced Community Health Worker, CHW) página 88** *Los Servicios Mejorados de Trabajadores de Salud Comunitaria (CHW) no están actualmente operativos en los Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino*

**Empleo con Apoyo página 90** *El Empleo Apoyado no está actualmente operativo en los Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Mendocino*