

CONDADO DE MODOC

Manual Para los Miembros de Salud Conductual

Servicios Especializados de Salud Mental y Sistema Organizada de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal

441 North Main Street
Alturas, CA 96101

Clínica de Salud Conductual del Condado: 530-233-6312

Línea de Acceso / Crisis: 1-800-699-4880

Línea de Acceso para Uso de Sustancias / DMC-ODS: 1-855-765-9703

NOTA: Los afiliados tienen derecho a recibir este Manual integrado para afiliados cuando accedan por primera vez a los servicios.

La fecha efectiva: 01/01/2025

La fecha de actualización: 03/19/2025

ETIQUETAS DE IDIOMAS

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-699-4880 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-699-4880 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالغة (Arabic)

يُرجى الانتباه : إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-699-4880 (TTY: 711). تتوفر أيضا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتبة بطاقة بل والخط البلي . اتصل بـ 1-800-699-4880 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية .

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-699-4880 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-800-699-4880 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លា សម្គាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទលេខ 1-800-699-4880 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម ស្រាប់ ជនពិការ ដូចជាការសរសេរជម្រកស្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬក៏ការសរសេរជម្រកពុម្ពផ្សំ ក៏អចរកបានដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-699-4880 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំង នេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-699-4880 (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 1-800-699-4880 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطل ب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-699-4880 (TTY: 711) تماس بگیرید. کم‌کها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-699-4880 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-699-4880 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशता वाले लोगों के िलए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े िप्रंट में भी दावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-699-4880 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं िन: शु हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-699-4880 (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 [1-1-800-699-4880x-1-800-699-48801-800-699-48801-800-699-4880x] (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-699-4880 (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。1-800-699-4880 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-699-4880 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-699-4880 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ເທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ອື່ນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-699-4880 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ອື່ນໆການບໍລິການສໍາລັບບໍລິການ ເຊັ່ນ ນອກສານທີ່ ບໍ່ ນັ້ນ ກະສອນນູນແລະມີ ໂຕພິມ ມີໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-699-4880 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼືອ ນີ້ ບໍ່ ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-699-4880 (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 hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx [1-1-800-699-48801-800-699-48801-800-699-4880-1-800-699-48801-800-699-4880] (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟਰੈਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-699-4880 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-699-4880 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-699-4880 (линия ТTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-699-4880 (линия ТTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-699-4880 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-699-4880 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-699-4880 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-699-4880 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือ เป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-699-4880 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือ และบริการต่าง ๆ สำหรับ บุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่พิมพ์ ใหญ่ขึ้นหรือแบบเบรลล์ และเอกสารที่พิมพ์ ใหญ่ ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-699-4880 (TTY: 711) ไม่คิดค่าบริการสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-699-4880 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-699-4880 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-699-4880 (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 1-800-699-4880 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	1
INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CONDADO	2
PROPOSITO DE ESTE MANUAL	3
INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL	4
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL	8
SELECCIONANDO UN PROVEEDOR.....	16
SU DERECHO A ACCEDER A LOS REGISTROS DE SALUD CONDUCTUAL Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES	19
ALCANCE DE LOS SERVICIOS	20
SERVICIOS DIPONIBLES POR TELÉFONO O TELEMEDICINA	38
PROCESO DE RESOLUCION DE PROBLEMAS: PRESENTAR UNA QUEJA, UNA APELACIÓN O SOLICITAR UNA AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL	39
DIRECTIVAS ANTICIPADAS	51
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.....	52
AVISO DE NO DISCRIMINACION	62

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-699-4880 (TTY: 711). También hay ayudas y servicios disponibles para personas con discapacidades, como documentos en letra grande.

Llame al 1-800-699-4880 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles sin costo alguno. Llame al condado al 1-800-699-4880 (TTY: 711). La llamada es gratuita.

Servicios de Interpretación

El condado brinda servicios de interpretación oral de un intérprete calificado, las 24 horas del día, sin costo alguno para usted. No es necesario que utilice a un familiar o amigo como interprete. No recomendamos 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. Hay ayuda disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda con el idioma o para obtener este manual en otro idioma, llame al condado al 1-800-699-4880 (TTY: 711). La llamada es gratuita.

INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CONDADO

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

Clínica de Salud Conductual del Condado: 530-233-6312

Línea de Acceso/Crisis 24/7 del Condado: 1-800-699-4880

Línea de Acceso para Uso de Sustancias / DMC-ODS: 1-855-765-9703

Sitio Web de Salud Conductual del Condado: <https://behavioralhealth.co.modoc.ca.us/>

Directorio de Proveedores de DMC-ODS: <https://providerdirectory.partnershiphp.org/>

Interfaces de Programación de Aplicaciones (API) para el Acceso de Pacientes – Condado de Modoc – Acceda a mis Registros Médicos, haga clic aquí:

[https://behavioralhealth.co.modoc.ca.us/information_resources/application_programming_interface_\(api\).php](https://behavioralhealth.co.modoc.ca.us/information_resources/application_programming_interface_(api).php)

¿A Quién Contacto Si Tengo Pensamientos Suicidas?

Si usted o alguien que conoce está en crisis, llame a la Línea de Ayuda Para Casos de Suicidio y Crisis 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 24/7 que se indica más arriba.

PROPOSITO DE ESTE MANUAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Su condado tiene un plan de salud mental que ofrece servicios de salud mental conocidos como “servicios de salud mental especializados”. Además, su condado tiene un Sistema de Entrega Organizada de Medi-Cal para Medicamentos que brinda servicios para el consumo de alcohol o drogas, conocidos como “servicios para trastornos por consumo de sustancias”. En conjunto, estos servicios se conocen como “servicios de salud conductual”, y es importante que tenga información sobre ellos para poder recibir la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y como obtener atención. También responderá muchas de sus preguntas.

Aprenderá:

- Como recibir servicios de salud conductual a través de su condado.
- A que 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 sobre su condado, que 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 usarse junto con el libro que recibió cuando se inscribió para sus beneficios de Medi-Cal. Si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios de Medi-Cal, llame al condado utilizando el número de teléfono que se encuentra en el frente de este libro.

¿Dónde Puedo Obtener Mas Información Sobre Medi-Cal?

Visite el sitio web del Departamento de Servicios de Atención Medica 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

¿Como saber si usted o alguien que conoce necesita ayuda?

Muchas personas pasan por momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas de salud mental o de consumo de sustancias. Lo más importante que debe recordar es que hay ayuda disponible. Si usted o un Miembro de su familia reúnen los requisitos para recibir Medi-Cal y necesitan servicios de salud conductual, debe llamar a la Línea de Acceso disponible las 24 horas, los 7 días de la semana que aparece 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 lo ayudara 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 signo presente o si sucede durante mucho tiempo, puede ser un signo de un problema más grave que requiere ayuda profesional. Estos son algunos signos comunes de que podría necesitar ayuda con una afección de salud mental o un trastorno por consumo de sustancias:

Pensamientos y Sentimientos

- Cambios de humor fuertes, posiblemente sin motive, como:
 - Demasiada preocupación, ansiedad, miedo
 - Demasiado triste o deprimido
 - Sentirse demasiado bien, en la cima del mundo
 - Malhumorado o enojado por mucho tiempo
- Pensamientos suicidas
- Se enfoca solo en la obtención y el consume de alcohol o drogas
- Problemas de concentración, memoria o pensamiento lógico y del habla que son difíciles de explicar
- Problemas para oír, ver o sentir cosas que son difíciles de explicar o que la mayoría de las personas dicen que no existen.

Físico

- Muchos problemas físicos, posiblemente sin causas obvias, como:
 - Dolores de cabeza
 - Dolores de estomago
 - Dormir demasiado o muy poco
 - Comer demasiado o muy poco
 - Incapacidad para hablar con claridad
- Deterioro de la apariencia o preocupación importante 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 por su comportamiento debido a cambios en su salud mental o al consumo de alcohol o drogas, como:
 - Tener problemas en el trabajo o la escuela
 - Problemas en las relaciones con otras personas, familiares o amigos
 - Olvidar sus compromisos
 - No poder realizar las actividades diarias habituales
- Evitar amigos, familiares o actividades sociales
- Tener un comportamiento secreto o una necesidad secreta de dinero
- Involucrarse en el sistema legal debido a cambios en su salud mental o por consumir alcohol o drogas

Miembros Menores de 21 Años

¿Como puedo saber si un niño o adolescente necesita ayuda?

Puede comunicarse con su condado o plan de atención administrada para que le hagan una evaluación y un examen a su hijo o adolescente si cree que muestra signos de una afección de salud conductual. Si su hijo o adolescente califica para Medi-Cal y el examen o la evaluación muestran que necesita servicios de salud conductual, entonces el condado hará arreglos necesarios para que su hijo o adolescente reciba dichos servicios. Su plan de atención administrada también puede ayudarlo a comunicarse con su condado si creen

que su hijo o adolescente necesita servicios de salud conductual que el plan de atención administrada no cubre. También hay servicios disponibles para padres que se sienten estresados por ser padres.

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

La siguiente lista puede ayudarle a decidir si su hijo o adolescente necesita ayuda. Si hay más de un signo presente o persiste durante mucho tiempo, es posible que su hijo o adolescente tenga un problema más grave que requiera ayuda profesional. A continuación, se indican algunos signos a los que debe prestar atención:

- Tiene mucha dificultad para prestar atención o permanecer quieto, lo que lo pone en peligro físico o le causa problemas escolares.
- Fuertes preocupaciones o temores que interfieren con las actividades diarias
- Miedo repentino sin motivo, a veces con frecuencia cardíaca acelerada o respiración acelerada.
- Se siente muy triste o se aleja de los demás durante dos o más semanas, lo que le causa problemas con las actividades diarias.
- Cambios bruscos de humor que causan problemas en las relaciones

- Grandes cambios de conducta
- No comer, vomitar o 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
- Planes serios o intentos de lastimarse o suicidarse
- Peleas repetidas, uso de un arma o plan serio para lastimar a los demás

ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL

¿Como obtengo Servicios de Salud Conductual?

Si cree que necesita servicios de salud conductual, como servicios de salud mental o servicios para trastornos por consumo de sustancias, puede llamar a su condado utilizando el número de teléfono que aparece en la portada de este manual. Una vez que se comuniquen con el condado, se le realizará una evaluación y se le programará una cita para una evaluación.

También puede solicitar servicios de salud conductual a su plan de atención administrada si es miembro. Si el plan de atención administrada determina que cumple con los criterios de acceso a los servicios de salud conductual, el plan de atención administrada lo ayudará a obtener una evaluación para recibir servicios de salud conductual a través de su condado. En definitiva, no existe ninguna puerta equivocada para obtener servicios de salud conductual. Incluso puede recibir servicios de salud conductual a través de su plan de atención administrada, además de los 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 dichos servicios estén coordinados y no sean duplicados.

Además, tenga en cuenta lo siguiente:

- Otra persona u organización, incluido su médico de cabecera, la escuela, un familiar, un tutor, su plan de atención administrada u otras agencias del condado, pueden referirlo 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 poder referirlo directamente al condado, a menos que haya una emergencia.
- Su condado no puede rechazar una solicitud para realizar una evaluación inicial para determinar si usted 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 tiene 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 cuenta con servicios de salud conductual para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, es elegible para recibir cobertura y beneficios adicionales por medio del programa Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos. Consulte la sección “Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos” de este manual para obtener más información.

Su condado le ayudara a encontrar un proveedor que pueda brindarle la atención que necesita. 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 obtener servicios de salud conductual?

Su condado debe cumplir con los estándares de tiempo de cita cuando programa un servicio para usted.

Para los servicios de salud mental, el condado debe ofrecerle una cita:

- Dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para comenzar los servicios con el plan de salud mental;
- Dentro de las 48 horas si solicita servicios para una condición urgente;
- 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 a partir de la cita anterior para citas de seguimiento no urgentes por condiciones persistentes.

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

- Dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para iniciar servicios con un proveedor de trastornos por uso de sustancias para servicios ambulatorios e intensivos para pacientes ambulatorios
- Dentro de los 3 días hábiles siguientes a su solicitud de servicios del Programa de Tratamiento de Narcóticos;
- Una cita de seguimiento no urgente dentro de los 10 días si está siguiendo un tratamiento por un trastorno por consumo de sustancias, excepto en ciertos casos identificados por su proveedor de atención médica.

Sin embargo, estos tiempos pueden ser más largos si su proveedor ha determinado que un tiempo de espera más largo es médicamente apropiado y no perjudicará su salud. Si le han dicho que lo han incluido en una lista de espera y siente que el tiempo de espera es perjudicial para su salud, comuníquese con su condado al número de teléfono que aparece en la portada de este manual. Tiene derecho a presentar una queja si no recibe atención oportuna. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, consulte la sección “El Proceso de Quejas” de este manual.

¿Que son los Servicios de Emergencia?

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

- La salud del individuo (o la salud de un feto) podría verse seriamente afectada
- Provoca daños graves en el funcionamiento del organismo
- Provoca daños graves en cualquier órgano o parte del cuerpo

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

- Representa un peligro actual para sí mismo o para otra persona debido a una condición de salud mental o a una presunta condición de salud mental.
- De repente no puede proporcionar o ingerir alimentos, ni usar ropa o refugio de debido a una condición de salud mental o una presunta condición de salud mental.

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá las condiciones de emergencia, ya sea 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 los demás). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura para pagar por ir a la sala de emergencias, incluso si resulta que no es una emergencia. Si cree que está teniendo una emergencia, llame al **911** o vaya a cualquier hospital u otro entorno para obtener ayudar.

¿Quién decide qué servicios recibiré?

Usted, su proveedor, Partnership y el Condado participan en la decisión de que servicios necesita recibir. Un profesional de la salud conductual hablara con usted y le ayudara a determinar qué tipo de servicios necesita.

No necesita saber si tiene un diagnóstico de salud conductual o una condición de salud conductual específica para pedir ayuda. Usted podrá recibir algunos servicios mientras su proveedor completa una evaluación.

Si tienes menos de 21 años, también puede acceder a los servicios de salud conductual si tiene una condición 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 tiene menos de 21 años, Partnership y el Condado deben proporcionar u organizar los servicios medicamente necesarios para ayudar con su condición de salud conductual. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud conductual se consideran medicamente necesarios.

El Condado se asocia con Partnership HealthPlan de California (Partnership) para los servicios de trastorno por consume de sustancias y es responsable de ayudarlo a encontrar los beneficios que satisfagan sus necesidades de servicios de SUD. Algunos servicios pueden requerir autorización previa del Condado o Partnership. Los servicios que requieren autorización previa incluyen Servicios Intensivos en el Hogar, Tratamiento Intensivo Diurno, Rehabilitación Diurna, Servicios Conductuales Terapéuticos, Servicios Residenciales para el Cuidado Terapéutico de Niños en Hogares de Acogida y para el Tratamiento de Trastornos por Consumo de Sustancias. Puede pedirle al Condado más información sobre su proceso de autorización previa. Llame al Condado o a Partnership usando los números de teléfono que aparecen en la portada de este manual para solicitar información adicional.

El proceso de autorización del Condado y de Partnership debe seguir plazos específicos.

- Para una autorización estándar por trastorno por consume de sustancias, se debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor dentro de los 14 días calendario.
 - Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el Condado o la asociación Partnership consideran que es de su interés obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse hasta por otros 14 días calendario. Un ejemplo de cuando una extensión podría ser de su interés es cuando Partnership considera que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si Partnership tuviera información adicional de su proveedor y que tendría que rechazar la solicitud sin la información. Si Partnership extiende el plazo, el Condado o Partnership le enviarán un aviso por escrito sobre la extensión.
- Para una autorización previa estándar de salud mental, el condado debe decidir según la solicitud de su proveedor tan pronto como su condición lo requiera, pero sin exceder los (5) días hábiles desde que el condado recibe la solicitud.
 - Por ejemplo, si seguir el plazo estándar podría poner en grave peligro su vida, su salud o su capacidad de alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, su Condado debe tomar una decisión de autorización urgente y proporcionar un aviso en función de un plazo relacionado con su estado de salud que no

sea más de 72 horas después de recibir la solicitud de servicio. Su Condado puede extender el plazo hasta 14 días calendario adicionales después de recibir la solicitud si usted o su proveedor solicitan la extensión o si el condado proporciona una justificación de por qué la extensión es lo mejor para usted.

En ambos casos, si el Condado o Partnership extienden el plazo para la solicitud de autorización del proveedor, el condado le enviara un aviso por escrito sobre la extensión. Si el condado no toma una decisión dentro de los plazos indicados o niega, demora, reduce o termina los servicios solicitados, el condado o Partnership debe enviarle un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios para informarle que los servicios se niegan, demoran, reducen o terminan, informarle que puede presentar una apelación y brindarle información sobre como presentar una apelación.

Puede solicitarle al Condado o a Partnership más información sobre su proceso de autorización.

Si no está de acuerdo con la decisión del condado o la de Partnership sobre un proceso de autorización, puede presentar una apelación. Para obtener más información, consulte la sección “Resolución de Problemas” de este manual.

¿Qué es la Necesidad Medica?

Los servicios que recibe deben ser medicamento necesarios y clínicamente apropiados para tratar su condición. Para los miembros de 21 años de edad o mayor, un servicio es medicamento necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o discapacidad significativa o mejorar un dolor intenso.

Para los miembros menores de 21 años, un servicio se considera médicamente necesario si corrige, sostiene, apoya, mejora o hace más tolerable una condición de salud conductual. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud conductual se consideran medicamento necesarios y están cubiertos como servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos.

¿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 salud mental, incluyendo terapia individual, grupal y familiar.
- Pruebas psicológicas y neuropsicologías, cuando este clínicamente indicado para evaluar una condición de salud mental.
- Servicios ambulatorios para fines de control de medicamentos recetados.
- Consulta psiquiátrica.

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

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

¿Qué Otros Servicios Para Trastornos Por Consumo de Sustancias Están Disponibles en los Planes de Atención Administrada o en el Programa “Pago-Par-Servicio” de Medi-Cal?

Los planes de atención administrada deben brindar servicios para trastornos por consumo de sustancias cubiertos en entornos de atención primaria y detección de tabaco, alcohol y drogas ilegales. También deben cubrir servicios para trastornos por consume de sustancias para miembros embarazadas y detección, evaluación, intervenciones breves y referir a lugares de tratamiento adecuado para miembros de 11 años y mayor por consumo de alcohol y drogas. Los planes de atención administrada deben proporcionar o coordinar servicios de Medicación Para el Tratamiento de Adicciones (también conocido como Tratamiento Asistido por Medicamentos) brindados en atención primaria, en

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

¿Como Obtengo Otros Servicios de Medi-Cal (Atención Primaria/Medi-Cal)?

Si está en un plan de atención administrada, el condado 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 Pago-Par-Servicio, puede acudir a cualquier proveedor que acepte Medi-Cal. Debe informarle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir servicios, De lo contrario, es posible que le facturen esos servicios. Puede utilizar un proveedor fuera de su plan de atención administrada para los servicios de planificación familiar.

¿Por Qué Podría Necesitar Servicios Hospitalarios Psiquiátricos Para Pacientes Internados?

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

- Representa un peligro para usted mismo, para los demás o para la propiedad.
- No puede cuidar de sí mismo con alimentos, ropa o alojamiento.
- Presenta un riesgo grave para su salud física.
- Tiene un deterioro reciente y significativo en su capacidad para funcionar como resultado de una condición de salud mental.
- Necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento con medicamentos u otro tratamiento que solo se puede brindar en el hospital.

SELECCIONANDO UN PROVEEDOR

¿Como Encuentro Un Proveedor Para Los Servicios de Salud Conductual Que Necesito?

Su condado debe 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 la ubicación de los proveedores, los servicios que brindan y otra información para ayudarlo a acceder a la atención, incluida información sobre los servicios culturales y de idioma que ofrecen los proveedores.

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

Nota: El Condado puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Cuando comience a recibir servicios de salud conductual, puede solicitar que su Condado le proporcione una opción inicial de al menos dos proveedores. Su condado también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores cuando sea posible. Su condado es responsable de garantizar que tenga acceso oportuno a la atención y que haya suficientes proveedores cerca de usted para asegurarse de que pueda obtener servicios de salud conductual cubiertos si los necesita.

En ocasiones, los proveedores contratados por el condado deciden dejar de brindar servicios de salud conductual porque ya no tienen contrato con el condado o ya no aceptan Medi-Cal. Cuando esto sucede, el condado debe hacer un esfuerzo de buena fe para notificar por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios del proveedor. Debe recibir un aviso de 30 días calendario antes de la fecha efectiva de la terminación o 15 días calendario después de que el Condado sepa que el proveedor dejara de trabajar. Cuando esto sucede, su Condado debe permitirle continuar recibiendo servicios de

proveedor que abandono el condado, si usted y el proveedor están de acuerdo. Esto es llamado “continuidad de la atención” y se explica a continuación.

Nota: Las personas Indio Americano y Nativos de Alaska que son elegibles para Medi-Cal y residen en condados que han optado por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos Medi-Cal, también pueden recibir servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos Medi-Cal a través de proveedores de Atención Medica para Indígenas que tengan la certificación de Medí-Cal para Medicamentos necesarios.

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

Si ya está recibiendo servicios de salud mental de un plan de atención administrada, puede seguir recibiendo atención de ese proveedor incluso si recibe servicios de salud mental de su proveedor de salud mental, siempre que los servicios estén coordinados entre los proveedores y no sean los mismos.

Además, si ya recibe 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 durante un máximo de 12 meses. Es posible que desee solicitar la continuidad de la atención si necesita permanecer con su proveedor actual para continuar con su tratamiento en curso o porque cambiar de proveedor causaría un daño grave a su condición de salud mental. Su solicitud de continuidad de la atención puede ser concedida si se cumple lo siguiente:

- Tiene una relación continua con el proveedor que solicita y ha consultado a ese proveedor en los últimos 12 meses;
- Debe permanecer con su proveedor actual para continuar el tratamiento en curso para evitar un daño grave a la salud del miembro o reducir el riesgo de hospitalización o institucionalización.
- El proveedor está calificado y cumple con los requisitos de Medi-Cal;
- El proveedor acepta los requisitos del plan de salud mental para contratarlo y pagar los servicios; y

- El proveedor comparte la documentación pertinente con el condado sobre su necesidad de los servicios.

¿Puedo Seguir Recibiendo Servicios Para Trastornos Por Consumo De Sustancias De Mi Proveedor Actual?

Puede solicitar mantener su proveedor fuera de la red por un periodo de tiempo si:

- Tiene una relación continua con el proveedor que solicita y ha consultado a ese proveedor antes de la fecha de su transición al condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Debe permanecer con su proveedor actual para continuar el tratamiento en curso a fin de evitar un daño grave a la salud del miembro o reducir el riesgo de hospitalización o institucionalización.

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

Puede acceder a sus registros de salud conductual y/o buscar un proveedor mediante una aplicación descargada en una computadora, tableta inteligente o dispositivo móvil.

La información que debe tener en cuenta antes de elegir una aplicación para obtener información de esta manera se puede encontrar en el sitio web de su condado:

https://behavioralhealth.co.modoc.ca.us/information_resources/client_resources.php

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 su necesidad. Su proveedor trabajara con usted para decidir qué servicios funcionaran 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 problemas de salud mental desarrollar habilidades de afrontamiento para la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo que realiza el proveedor para ayudar a mejorar los servicios para la persona que recibe la atención. Este tipo de cosas incluyen evaluaciones para ver si necesita el servicio y si el servicio esta funcionando; planificación del tratamiento para decidir los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se brindaran; y “colateral”, lo que significa trabajar con miembros de la familia y personas importantes en su vida (si da permiso) para ayudarlo a mejorar o mantener sus habilidades de la vida diaria.
- Los servicios de salud mental se pueden brindar en una clínica o en el consultorio de un proveedor, en su hogar u otro entorno comunitario, por teléfono o por telesalud (que incluye interacciones tanto de audio como de video). El Condado y el proveedor trabajaran con usted para determinar la frecuencia de sus servicios/citas.

Servicios de Apoyo con Medicamentos

- Estos servicios incluyen recetar, administrar, dispensar y controlar medicamentos psiquiátricos. Su proveedor también puede brindarle educación sobre los medicamentos. Estos servicios se pueden brindar en una clínica, en el consultorio del médico, en su hogar, en un entorno comunitario, por teléfono o por telesalud (que incluye interacciones tanto de audio como de 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 puede ser difíciles de obtener por sí solo para las personas con una condición de salud mental. La gestión de casos específicos incluye, entre otras cosas:
 - o Desarrollo de planes;
 - Comunicación, coordinación, and referencia;
 - Monitoreo de la prestación de servicios para garantizar el acceso de la persona al servicio y al sistema de prestación de servicios; y
 - Monitoreo del progreso de la persona.

Servicios de Intervención en Crisis

- Este servicio está disponible para abordar una condición urgente que requiere atención inmediata. El objetivo de la intervención en situaciones de crisis es ayudar a las personas de la comunidad para que no tengan que ir al hospital. La intervención de crisis puede durar hasta ocho horas y se puede brindar en una clínica o en el consultorio de un proveedor, en su hogar u otro entorno comunitario. Esto servicios también se pueden realizar por teléfono p por telemedicina.

Servicios de Estabilización de Crisis

- Este servicio está disponible para tratar una condición urgente que requiere atención inmediata. La estabilización de crisis dura menos de 24 horas y debe brindarse en un centro de atención medica autorizado las 24 horas, en un programa ambulatorio en un hospital o en un centro de proveedores certificado para brindar estos servicios.

Servicios de Tratamiento Residencial para Adultos

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental a personas con problemas de salud mental que viven en centros residenciales autorizados. Ayudan a desarrollar habilidades para las personas y brindan servicios de tratamiento residencial para personas con problemas 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 por permanecer en estas instalaciones.

Servicios de Tratamiento Residencial de Crisis

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que tienen una crisis mental o emocional grave. No es para las personas que necesitan atención psiquiátrica en un hospital. Los servicios están disponibles en las instalaciones autorizadas las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de alojamiento y comida en estas instalaciones.

Servicios Intensivos de Tratamiento Día

- Este es un programa estructurado de tratamiento de salud mental brindado a un grupo de personas que de otro modo necesitarían estar en el hospital u otro centro de atención las 24 horas. El programa dura tres horas al día e incluye terapia, psicoterapia y actividades de desarrollo de habilidades.

Rehabilitación de Día

- Este programa está destinado a ayudar a las personas con una condición de salud mental a aprender y desarrollar habilidades de afrontamiento y de vida para controlar menor sus síntomas. Este programa dura al menos tres horas por día e incluye terapia y actividades de desarrollo de habilidades

Servicios Hospitalarios Psiquiátricos Para Pacientes Internados

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

Servicios de Un Centro de Salud Psiquiátrico

- Estos servicios se ofrecen en un centro de salud psiquiátrico autorizado que se especializa en el tratamiento de rehabilitación de enfermedades mentales graves las 24 horas. Los centros de salud psiquiátricos deben tener un acuerdo con un hospital

o una clínica cercana para satisfacer las necesidades de atención de salud física de las personas que se encuentran en el centro. Los centros de salud psiquiátricos solo pueden admitir y tratar a pacientes que no tengan una enfermedad o lesión física que requiera un tratamiento más allá del que normalmente podría tratarse de forma ambulatoria.

Servicios Terapéuticos Conductuales

- Los Servicios Terapéuticos Conductuales son intervenciones de tratamiento ambulatorio intensivo de corto plazo para miembros hasta los 21 años. Estos servicios están diseñados específicamente para cada miembro. Los miembros que reciben estos servicios tienen trastornos emocionales graves, están atravesando 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 de salud mental especializado disponible a través del condado si tiene problemas emocionales graves. Para obtener Servicios Conductuales Terapéuticos, debe recibir un servicio de salud mental, ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de cobertura completa.
- Si vive en su casa, un miembro del personal de Servicios de Conducta Terapéutica puede trabajar con usted de manera personalizada para disminuir los problemas de conducta graves y evitar que tenga que ir a un nivel de atención más alto, como un hogar grupal para niños y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves.
- Si vive en un hogar de acogida fuera de su hogar, un miembro del personal de Servicios Conductuales Terapéuticos puede trabajar con usted para que pueda regresar a su hogar o mudarse a un entorno familiar como un hogar de crianza.
- Los Servicios de Conducta Terapéutica le ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor a aprender nuevas formas de abordar la conducta problemática y aumentar los tipos de conducta que le permitirán tener éxito. Usted, el Miembro del personal de Servicios de Conducta Terapéutica y su familia, cuidador o tutor trabajaran juntos como un equipo para abordar las conductas problemáticas durante un periodo breve hasta que ya no necesite los servicios. Tendrá un plan de Servicios de Conducta Terapéutica que indicara lo que usted, su familia, cuidador o tutor y el miembro del

personal de Servicios de Conducta Terapéutica harán mientras reciben los servicios. El Miembro del personal de Servicios de Conducta Terapéutica puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde es probable que necesite ayuda. Esto incluye su hogar, hogar de Crianza, escuela, programa de tratamiento de día y otros lugares dentro 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 servicios para beneficiarios menores de 21 años. Este servicio está destinado a aquellas personas que cumplen con los requisitos para acceder a todos los servicios de Medi-Cal y que son referidos al servicio por necesidad médica. Este servicio se Brinda a través de los principios del Modelo de Practica Central Integrada. Incluye la creación del Equipo de Niños y Familias para ayudar a garantizar que exista una relación comunicativa saludable entre un niño, su familia y los sistemas de atención infantil involucrados.
- El Equipo de Niños y Familias incluye apoyo profesional (por ejemplo: coordinador de atención, proveedores y administradores de casos de agencias que brindan servicios a niños), apoyo natural (por ejemplo: miembros de la familia, vecinos, amigos e iglesia), y otras personas que trabajan juntas para elaborar y llevar a cabo el plan del cliente. Este equipo apoya y garantiza que los niños y las familias alcancen sus objetivos.
- Este servicio también cuenta con un coordinador que:
 - Se asegura de que se accede a los servicios medicamente necesarios, se coordinen y se presten de una manera basada en las fortalezas individualizada, impulsada por el cliente y cultural y lingüísticamente apropiada.
 - Se asegura de que los servicios y el apoyo se basen en las necesidades del niño.
 - Crea 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 Para el Niño y la Familia y brinda apoyo continuo.
- Se asegura de que el niño sea atendido por otros sistemas de servicios infantiles cuando sea necesario.

Servicios Intensivos En El Hogar

- Estos servicios están diseñados específicamente para cada miembro. Incluyen intervenciones basadas en la fuerza 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 ayudarlo a hacerlo.
- Los Servicios Intensivos en el Hogar son proporcionados por el Equipo de Niños y Familias según el Modelo de Practica Central Integrada. Utiliza el plan de servicios general de la familia. Estos servicios se brindan a miembros menores de 21 años que son elegibles para los servicios completos de Medi-Cal. Se necesita ser referido basado en la necesidad médica para recibir estos servicios.

Cuidado Temporal Terapéutico

- El modelo de servicio de Cuidado Temporal Terapéutico brinda servicios de salud mental especializados, intensivos y de corto plazo, basados en el trauma, para niños hasta los 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 ubicados con padres de Cuidado de Crianza Terapéutico capacitados, supervisados y apoyados.

Reingreso Relacionado Con La Justicia

- Proporcionar servicios de salud a miembros involucrados en la justicia hasta 90 días antes de su liberación de encarcelamiento. Los tipos de servicios disponibles incluyen administración de casos de reingreso, servicios de consulta clínica de salud conductual, apoyo entre colegas, consejería en salud conductual, terapia, educación para pacientes, servicios de medicamento, planificación posterior a la

liberación y el alta, servicios de laboratorio y radiología, información sobre medicamentos, servicios de apoyo y asistencia para inscribirse con el proveedor adecuado, por ejemplo un Programa de Tratamiento de Narcóticos para continuar con el Tratamiento Asistido con Medicamento después de la liberación. Para recibir estos servicios, las personas deben ser miembros de Medi-Cal o CHIP, y:

- Si son menores de 21 años y están detenidos en un Centro Correccional para Jóvenes.
- Si es un adulto, debe estar bajo custodia y cumplir con una de las necesidades de atención médica del programa.
- 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 de Apoyo Entre Colegas de Medi-Cal (varía según el condado)

- Los Servicios de Apoyo Entre Colegas de Medi-Cal promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden brindar a usted o a su(s) persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s) y se pueden recibir al mismo tiempo que recibe otros servicios de salud mental. El Especialista en Apoyo Entre Colegas en los Servicios de Apoyo Entre Colegas de Medi-Cal es una persona que ha vivido experiencias de salud conductual o problemas de consumo de sustancias y se encuentra en recuperación, que ha completado los requisitos de un programa de certificación aprobado por el estado del condado, que está certificado por el condado y que brinda estos servicios bajo la dirección de un Profesional de la Salud Conductual que tiene licencia, está exento o está registrado en el estado.
- Los Servicios de Apoyo Entre Colegas de Medi-Cal incluyen consejería individual y grupal, grupos de desarrollo de habilidades educativas, búsqueda de recursos, servicios de participación para alentarlos a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como la promoción de la autodefensa.
- Los miembros menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo el Programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, independientemente del condado en el que vivan.

- Brindar Servicios de Apoyo Entre Colegas de Medi-Cal es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información Adicional Sobre Su Condado” ubicada al final de este manual para averiguar si su condado brinda este servicio.

Servicios Móviles de Crisis

- Los Servicios Móviles de Crisis están disponibles si tiene una crisis de salud mental.
- Los Servicios Móviles de Crisis son proporcionados por proveedores de salud en el lugar donde usted está atravesando una crisis, incluso en su hogar, trabajo, escuela u otros lugares de la comunidad, excluyendo un hospital u otro entorno de instalaciones.
- 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 en la comunidad. Si necesita más atención, los proveedores de crisis móviles también le proporcionarían transferencias o referirlo a otros servicios.

Servicios Para Trastornos Por Consumo de Sustancias

¿Que son los Servicios del Condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?

Los servicios del Condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal son para personas que tienen una condición de uso de sustancias, lo que significa que pueden estar abusando del alcohol u otras drogas, o personas que pueden estar en riesgo de desarrollar una condición de uso de sustancias que un pediatra o medico general no puede poder tratar. Estos servicios también incluyen el trabajo que realiza el proveedor para ayudar a mejorar los servicios para la persona que recibe la atención. Este tipo de cosas incluyen evaluaciones para ver si necesita el servicio y si el servicio está funcionando.

Los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal se pueden brindar en una clínica o en el consultorio de un proveedor, en su hogar u otro

entorno comunitario, por teléfono o por telemedicina (que incluye interacciones tanto por audio como por video). El condado y el proveedor trabajaran con usted para determinar la frecuencia de sus servicios/citas.

Sociedad Estadounidense de Medicina de las Adicciones (ASAM)

Algunos de los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos Medi-Cal que puede recibir se basan en los estándares de la Sociedad Estadounidense de Medicina de las Adicciones. El Condado o proveedor utilizara la herramienta de la Sociedad Estadounidense de Medicina de las Adicciones para encontrar el tipo de servicio adecuado para usted, si es necesario. Estos tipos de servicios se describen como “niveles de atención” y se definen a continuación.

Detección, Evaluación, Intervención Breve y Referencia a Tratamiento (nivel 0.5 de la Sociedad Estadounidense de Medicina de Adicciones)

La Detección, Evaluación, Intervención Breve y Referencia a Tratamiento de Consumo de Alcohol y Drogas (SABIRT, por sus siglas en inglés) no es un beneficio del Sistema de Entrada de Servicios Organizados de Medi-Cal. Es un beneficio del Sistema de Pago Por Servicio de Medi-Cal y del sistema de prestación de atención administrada de Medi-Cal para miembros de 11 años o mayor. Los planes de atención administrada deben brindar servicios cubiertos para trastornos por consumo de sustancias, incluido este servicio para miembros de 11 años o mayor.

Servicios de Intervención Temprana

Los servicios de intervención temprana son un servicio cubierto por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para miembros menores de 21 años. Cualquier miembro menor de 21 años que haya sido evaluado y se haya determinado que corre riesgo de desarrollar un trastorno por consume 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 consume de sustancias para los servicios de intervención temprana para miembros menores de 21 años.

Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos

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, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos.

Para poder obtener servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos, un miembro debe ser menor de 21 años y tener cobertura completa de Medi-Cal. Este beneficio cubre los servicios que son medicamente necesarios para corregir o ayudar con condiciones de salud física y conductual. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que una condición sea más tolerable se consideran que ayudan con la condición y están cubiertos como servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos. Los criterios de acceso para miembros menores de 21 años son diferentes y más flexibles que los criterios de acceso para adultos que acceden a los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos Medi-Cal, para cumplir con el requisito de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos y la intención de prevención e intervención temprana de trastornos por consumo de sustancias.

Si tiene preguntas sobre estos servicios, llame a su condado o visite el sitio web [DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment webpage](#).

Servicios de Tratamiento Ambulatorio (Sociedad Estadounidense de Medicina de Adicciones, Nivel 1)

- Los servicios de consejería se brindan a los miembros hasta nueve horas por semana para adultos y menos de seis horas por semana para miembros menores de 21 años cuando sea medicamente necesario. Es posible que reciba más horas según sus necesidades. Los servicios pueden ser brindados por una persona autorizada, como un consejero, en persona, por teléfono o por telemedicina.
- Los Servicios para Pacientes Ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de atención, consejería (individual y grupal), terapia familiar, servicios de medicación, Medicamentos Para El Tratamiento de Adicciones para el trastorno por consumo de opioides, Medicamentos Para El Tratamiento de Adicciones para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides,

educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por trastornos por consumo de sustancias.

Servicios Intensivos Ambulatorios (Sociedad Estadounidense de Medicina de Adicciones Nivel 2.1)

- Los Servicios Intensivos Ambulatorios se brindan a los miembros durante un mínimo de nueve horas y un máximo de 19 horas semanales para adultos, y un mínimo de seis horas y un máximo de 19 horas semanales para menores de 21 años cuando sea medicamente necesario. Los servicios pueden exceder el máximo según la necesidad médica individual. Los servicios son principalmente consejería y educación sobre problemas relacionados con la adicción. Los servicios pueden ser brindados por un profesional autorizado o un consejero certificado en un entorno estructurado. Los Servicios Intensivos Ambulatorios pueden brindarse en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los Servicios Intensivos Ambulatorios incluyen lo mismo que los Servicios Ambulatorios. Una mayor cantidad de horas de servicio es la principal diferencia entre los Servicios Intensivos Ambulatorios y los Servicios Ambulatorios.

Tratamiento Residencial (sujeto a autorización del condado) (Sociedad Estadounidense de Medicina de Adicciones Niveles 3.1 – 4.0)

- El Tratamiento Residencial es un programa que brinda servicios de rehabilitación a miembros con un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias, cuando se determina que es medicamente necesario. El miembro vivirá en la propiedad y recibirá apoyo en sus esfuerzos por cambiar, mantener y aplicar habilidades interpersonales y de vida independiente mediante el acceso a los sistemas de apoyo comunitarios. La mayoría de los servicios se brindan en persona; sin embargo, también se pueden utilizar la telesalud y el teléfono para brindar servicios mientras una persona está en tratamiento residencial. Los proveedores y los residentes trabajan juntos para definir barreras, establecer prioridades, establecer metas y resolver problemas relacionados con el trastorno por consumo de sustancias. Las metas incluyen no consumir sustancias, prepararse para los

factores desencadenantes de una recaída, mejorar la salud personal y las habilidades sociales y participar en cuidados a largo plazo.

- Los Servicios Residenciales requieren autorización previa del Sistema de Entrega Organizada de Medi-Cal del condado.
- Los Servicios Residenciales incluyen admisión y evaluación, coordinación de atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicación, Medicamentos Para el Tratamiento de la Adicción al consumo de opioides, Medicamentos Para el Tratamiento de la adicción al consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias que no son opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por consumo de sustancias.
- Los proveedores de Servicios Residenciales deben ofrecer medicamentos para el tratamiento de la adicción directamente en el lugar o ayudar los miembros a obtener medicamentos para el tratamiento de la adicción fuera del lugar. Los proveedores de Servicios Residenciales no cumplen con este requisito al proporcionar únicamente la información de contacto de los Proveedores de Medicamentos Para el tratamiento de la Adicción. Los proveedores de Servicios Residenciales deben ofrecer y recetar medicamentos a los miembros cubiertos por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

Servicios de Tratamiento para Pacientes Internados (sujeto a autorización del condado) (varía según el condado) (Sociedad Estadounidense de Medicina de Adicciones Niveles 3.1 – 4.0)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo el programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios para pacientes internados se brindan en un entorno de 24 horas que Brinda evaluación, observación, monitoreo médico y tratamiento de adicciones dirigidos por profesionales en un entorno de pacientes internados. La mayoría de los servicios se brindan en persona; sin embargo, también se pueden utilizar la telesalud y el teléfono para brindar servicios mientras una persona está en tratamiento para pacientes internados.

- Los servicios para pacientes internados están altamente estructurados y es probable que haya un médico disponible en el lugar las 24 horas del día, junto con enfermeras registradas, consejeros de adicciones y otro personal clínico. Los servicios para Pacientes Internados incluyen evaluación, coordinación de atención, consejería, terapia familiar, servicios de medicación y Medicamentos Para el tratamiento de la Adicción al consumo de opioides, Medicamentos Para el tratamiento de la Adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias que no son los opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por trastorno por consumo de sustancias.

Programa de Tratamiento de Narcóticos

- Los Programas de Tratamiento de Narcóticos son programas fuera de un hospital que proporcionan medicamentos para tratar trastornos por consumo de sustancias, cuando un médico los ordena como medicamento necesarios. Los Programas de Tratamiento de Narcóticos deben administrar medicamentos a los miembros, incluidos metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.
- Se le debe ofrecer a un miembro, como mínimo, 50 minutos de sesiones de consejería por mes calendario. Estos servicios de consejería pueden ser en persona, por telemedicina o por teléfono. Los Servicios de Tratamiento de Narcóticos incluyen evaluación, coordinación de atención, consejería, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicación, administración de atención, Medicamentos Para el tratamiento de la Adicción al consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias que no son los opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención de crisis por consumo de sustancias.

Manejo de la Abstinencia

- Los servicios de manejo de la abstinencia son urgentes y se brindan a corto plazo.
- Estos servicios se pueden brindar antes de que se haya realizado una evaluación completa.

- Los servicios de manejo de abstinencia pueden brindarse en un entorno ambulatorio, residencial o de internación.
- Independientemente del tipo de entorno, el miembro será monitoreado durante su estadía en un entorno residencial o de internación y vivirá en ese lugar. Los servicios de habilitación y rehabilitación medicamente necesarios son prescritos por un médico o prescriptor autorizado.
- Los Servicios de Manejo de Abstinencia incluyen evaluación, coordinación de atención, servicios de medicación, Medicamentos Para el Tratamiento de la Adicción al trastorno por consumo de opioides, Medicamentos Para el Tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, observación y servicios de recuperación.

Medicamentos Para el Tratamiento de Adicciones

- Los Servicios de Medicamentos Para el Tratamiento de Adicciones están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. Los Medicamentos Para el tratamiento de Adicciones incluyen todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar el trastorno por consumo de alcohol, el trastorno por consumo de opioides y cualquier trastorno por consumo de sustancias. Los miembros tienen derecho a que se les ofrezcan Medicamentos Para el tratamiento de Adicciones en el lugar o mediante una referencia fuera de las instalaciones. Una lista de medicamentos aprobados incluye:
 - Acamprosato de Calcio
 - Clorhidrato de Buprenorfina
 - Buprenorfina Inyectable de Liberación Prolongada (Sublocade)
 - Clorhidrato de Buprenorfina /Naloxona
 - Clorhidrato Naloxona
 - Naltrexona (oral)
 - Suspensión Inyectable de Microesferas de Naltrexona (Vivitrol)
 - Clorhidrato de lofexidina (Lucemyra)
 - Disulfiram (Antabuse)
 - Metadona (administrada por los Programas de Tratamiento de Narcóticos)

- Medicamentos Para el Tratamiento de Adicciones se pueden proporcionar con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicación, educación del 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 Adicciones pueden proporcionarse como parte de todos los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, incluidos los Servicios de Tratamiento Ambulatorio, los Servicios Ambulatorios Intensivos y el Tratamiento Residencial, por ejemplo.
- Los miembros también pueden acceder Medicamentos Para el Tratamiento de Adicciones fuera del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Por ejemplo, los Medicamentos Para el Tratamiento de Adicciones, como la buprenorfina, pueden ser recetados por algunos médicos en entornos de atención primaria que trabajan con su plan de atención administrada y pueden dispensarse o administrarse en una farmacia.

Reingreso Relacionado con la Justicia

- Proporcionar servicios de salud a miembros involucrados en la justicia hasta 90 días antes de su liberación de encarcelamiento. Los tipos de servicios disponibles incluyen administración de casos de reinserción, servicios de consulta clínica de salud conductual, apoyo entre colegas, consejería en salud conductual, terapia, educación del paciente, servicios de medicación, planificación posterior a la liberación y el alta, servicios de laboratorio y radiología, información sobre medicación, servicios de apoyo y asistencia para inscribirse con el proveedor adecuado, por ejemplo un Programa de Tratamiento de Narcóticos para continuar con el Tratamiento Asistido con Medicamentos después de la liberación. Para recibir estos servicios, las personas deben ser miembros de Medi-Cal o CHIP y:
 - Si son menores de 21 años, estar detenidos en un Centro Penitenciario Juvenil.
 - Si son adultos, estar detenidos y cumplir con una de las necesidades de atención médica del programa.

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

Servicios de Apoyo Entre Colegas de Medi-Cal (varía según el condado)

- Los Servicios de Apoyo Entre Colegas 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 pueden brindar a ustedes o a su(s) persona(s) de apoyo significativas designadas y se pueden recibir al mismo tiempo que recibe otros servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. El Especialista en Apoyo entre Colegas en Los Servicios de Apoyo Entre Colegas de Medi-Cal es una persona que ha vivido experiencias de salud conductual o problemas de consume de sustancias y se encuentra en recuperación, que ha completado los requisitos de un programa de certificación aprobado por el estado del Condado, que este certificado por los condados y que Brinda estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud conductual autorizado, exento o registrado en el estado.
- Los Servicios de Apoyo Entre Colegas de Medi-Cal incluyen entrenamiento individual y grupal, grupos de Desarrollo de habilidades educativas, búsqueda de recursos, servicios de participación para alentarlos a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como la promoción de la autodefensa.
- Los miembros menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, independientemente del condado en el que vivan.
- La prestación de Servicios de Apoyo Entre Colegas de Medi-Cal es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información Adicional Sobre Su Condado” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su Condado ofrece este servicio.

Servicios de Recuperación

- Los Servicios de recuperación pueden ser una parte importante de su recuperación y bienestar. Los Servicios de Recuperación pueden ayudarlo a conectarse con la

comunidad de tratamiento para administrar su salud y su atención médica. Por lo tanto, este servicio enfatiza su papel en el manejo de su salud, utilizando estrategias efectivas de apoyo para el autocuidado y organizando recursos internos y comunitarios para brindar apoyo continuo para el autocuidado.

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

Coordinación de Atención

- Los Servicios de Coordinación de Atención consisten en actividades para coordinar la atención de trastornos por consumo de sustancias, la atención de salud mental y la atención médica, y para brindar conexiones con servicios y apoyos para su salud. La Servicios de Coordinación de Atención se proporciona con todos los servicios y puede realizarse en entornos clínicos o no clínicos, incluso en su comunidad.
- Los Servicios de Coordinación de Atención incluyen la coordinación con proveedores médicos y de salud mental para monitorear y apoyar las condiciones de salud, la planificación del alta y la coordinación con servicios auxiliares, incluida la conexión con servicios comunitarios como cuidado infantil, transporte y vivienda.

Manejo de Contingencias (varía según el condado)

- Los miembros menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico independientemente de su condado de residencia.
- Proporcionar Servicios de Manejo de Contingencias es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información Adicional Sobre Su Condado” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.
- Los Servicios de Manejo de Contingencias son un tratamiento basado en evidencia para el trastorno por consumo de estimulantes en el que los miembros elegibles participaran en un servicio ambulatorio estructurado de Servicios de Manejo de

Contingencias de 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 servicios de Manejo de Contingencias incluyen una serie de incentivos por cumplir con los objetivos de tratamiento, específicamente no consumir estimulantes (p.eg., cocaína, anfetaminas y metanfetaminas). Los participantes deben aceptar hacerse pruebas de detección de drogas en orina con la frecuencia que determine el programa de servicios de Manejo de Contingencias. Los incentivos consisten en equivalentes de efectivo (p.eg., 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 participan en un curso de tratamiento integral e individualizado.

Servicios de Crisis Móviles

- Los Servicios de Crisis Móviles están disponibles si tiene una crisis por consumo de sustancias.
- Los Servicios de Crisis Móviles son proporcionados por proveedores de salud en el lugar donde usted está atravesando una crisis, incluso en su hogar, trabajo, escuela u otros lugares de la comunidad, excluyendo un hospital u otro entorno de instalaciones. Los Servicios de Crisis Móviles están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.
- Los Servicios de Crisis Móviles incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización comunitaria. Si necesita más atención, los proveedores de crisis móviles también le proporcionarán transferencias o referencias a otros servicios.

SERVICIOS DIPONIBLES POR TELÉFONO O TELEMEDICINA

No siempre es necesario que usted y su proveedor Tengan contacto personal para recibir servicios de salud conductual. Según los servicios que reciba, es posible que pueda recibirlos por teléfono o telemedicina. Su proveedor debe explicarle como usar el teléfono o la telesalud y asegurarse de que esté de acuerdo antes de comenzar a recibir los servicios por teléfono o telesalud. Incluso si acepta recibir sus servicios por teléfono o telesalud, puede elegir más adelante recibir sus servicios en persona o cara a cara. Algunos tipos de servicios de salud conductual no pueden brindarse solo a través de telesalud o teléfono porque requieren que usted este en un lugar específico para recibir el servicio, como los servicios de tratamiento residencial o los servicios hospitalarios.

PROCESO DE RESOLUCION DE PROBLEMAS: PRESENTAR UNA QUEJA, UNA APELACIÓN O SOLICITAR UNA AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL

¿Que Sucede Si NO Recibo Los Servicios Que Deseo De Mi Condado?

Su condado debe tener una manera de que usted pueda resolver cualquier problema relacionado con los servicios que desea o está recibiendo. Esto es llamado proceso de resolución de problemas y podría implicar lo siguiente:

- El Proceso de Quejas: Una expresión verbal o escrita de insatisfacción sobre cualquier tema relacionado con sus servicios de salud mental especializados, servicios para trastornos por consumo 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 (p.eg., denegación, terminación o reducción de los servicios) o de no cubrirlos. Consulte la Sección Proceso de Apelación en este manual para obtener más información.
- El Proceso de Audiencia Imparcial Estatal: Una Audiencia Imparcial Estatal es una reunión con un juez del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS, por sus siglas en inglés) si el condado rechaza su apelación. Consulte la sección Audiencia Imparcial Estatal en este manual para obtener más información.

La presentación de una queja, apelación o solicitud de una Audiencia Estatal Imparcial no se considerará en su contra y no afectará los servicios que está recibiendo. La presentación de una queja o apelación le 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 brindarle la información que puede usar para mejorar los servicios. Su Condado o Partnership le notificara a usted y a los padres/tutores sobre el resultado una vez que se complete su queja o apelación. La Oficina de Audiencias Estatales Imparciales le notificara a usted y al proveedor sobre el resultado una vez que se complete la Audiencia Estatal Imparcial.

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

¿Puedo Obtener Ayuda Para Presentar Una Apelación, Una Queja O Una Audiencia Estatal Imparcial?

Su condado le explicara estos procesos y debe ayudarlo a presentar una queja, una Audiencia Estatal Imparcial. El Condado también puede ayudarlo a decidir si califica para lo que se denomina un proceso de “apelación acelerada”, lo que significa que se revisara 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 recibir ayuda, comuníquese con su Condado utilizando el número de teléfono que aparece en la portada de este manual. Su Condado debe brindarle Asistencia razonable para completar formularios y otros pasos de procedimiento relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, entre otras cosas, brindarle servicios de interpretación y números gratuitos con TTY/TDD y capacidad de interpretación.

Si Necesita Mas Ayuda

Comuníquese con el Departamento de Servicios de Atención Medica, Oficina del Defensor del Pueblo:

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

O

- Correo Electrónico: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **Tenga en cuenta:** los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales (favor de no incluir información personal en el mensaje de correo electrónico).

También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal o en otros grupos. Para preguntar sobre sus derechos de Audiencia Imparcial Estatal, puede comunicarse con la Unidad de Respuesta e Investigación Publica del Departamento de Servicios Sociales de California a este número de teléfono: **1-800-952-5253** (para TTY, llame al **1-800-952-8349**).

Quejas

¿Qué Es Una Queja?

Una queja es una queja sobre su insatisfacción con algún aspecto de sus servicios de salud conductual o el condado que no está cubierto por los procesos de apelación o Audiencia Estatal Imparcial.

¿Qué es El Proceso de Quejas?

El proceso de quejas:

- Implica pasos simples para presentar su queja oralmente o por escrito.
- No le hará perder sus derechos o servicios ni se le acusará de nada contra 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 otorga a su condado el permiso para divulgar información a esa persona.
- Asegúrese de que la persona autorizada que decide sobre la queja este calificada para tomar decisiones y no haya sido parte de ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.
- Determine los deberes de su condado, 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 recibió o si tiene otra inquietud con respecto a su condado.

¿Como Puedo Presentar Una Queja?

Puede llamar a la Línea de Acceso gratuita de su condado, disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, en cualquier momento para recibir ayuda con una queja. Se pueden presentar quejas orales o escritas. Las quejas orales no tienen que tener seguimiento por escrito. Si presenta su queja por escrito, tenga en cuenta los siguiente: su condado

proporciona sobres con su dirección en todos los sitios de los proveedores. Si no tiene un sobre con su dirección, envíe sus quejas por escrito a la dirección que se proporciona en el frente de este manual.

¿Como Se Si El Condado Recibió Mi Queja?

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

¿Cuándo Se Decidirá Mi Queja?

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

¿Como Puedo Saber Si El Condado Ha Tomado Una Decisión Sobre Mi Queja?

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

- Le enviara a usted o a la persona autorizada por usted un aviso escrito de la decisión;
- Le enviara a usted o a la persona autorizada por usted un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios para informarle sobre su derecho a solicitar una Audiencia Imparcial Estatal si el condado no le notifica la decisión sobre la queja a tiempo;
- Le informara sobre su derecho a solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.

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

Nota: Su Condado debe proporcionarle una Aviso de Determinación Adversa de Beneficios en la fecha en que vence el plazo. Puede llamar al condado para obtener más información si no recibe una Aviso de Determinación Adversa de Beneficios.

¿Existe una fecha límite para presentar una queja?

No, puede presentar una queja en cualquier momento.

Apelaciones

¿Qué es una apelación?

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 que le gustaría recibir. Puede solicitar una revisión de la decisión del condado mediante:

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

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 lo ayudara a completar formularios y tomar otros pasos procesales para presentar una apelación, incluida la preparación de una apelación por escrito, notificándole la ubicación del formulario en su sitio web o proporcionándole el formulario si lo solicita. El Condado también lo asesorara y lo ayudara a solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación de determinación adversa de beneficios de acuerdo con las regulaciones federales.

¿Qué Hace el Proceso de Apelación Estándar?

El Proceso de Apelación Estándar:

- Le permitirá presentar una apelación de forma oral o escrita.
- Se asegurara de que presentar una apelación no le haga perder sus derechos o servicios ni que se le acuse de ninguna manera a su proveedor.
- Permitirle autorizar a otra persona (incluido un proveedor o defensor) para que actúe en su nombre. Tenga en cuenta: si autoriza a otra persona a actuar en su

nombre, el Condado podría solicitarle que firme un formulario que autorice al Condado a divulgar información a esa persona.

- Que continúen sus beneficios si solicita una apelación dentro del plazo requerido. Tenga en cuenta que esto es 10 días a partir de la fecha en que se le envió por correo o se le entregó personalmente su Aviso de Determinación Adversa de Beneficios.
- Asegúrese de no pagar por los servicios continuados mientras la apelación este pendiente y si la decisión final de la apelación es a favor de la determinación adversa de beneficios del condado.
- Asegúrese de que quienes toman las decisiones sobre su apelación estén calificados y no hayan estado involucrados en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.
- Permitirle a usted o a su representante revisar su expediente, incluidos los registros médicos y otros documentos relevantes.
- Permitirle tener una oportunidad razonable de presentar evidencia, testimonio y argumentos en persona o por escrito.
- Permitir que usted, su persona autorizada o el representante legal del patrimonio de un miembro fallecido sean incluidos como partes de la apelación.
- Darle una confirmación por escrito de su condado de que su apelación está bajo revisión.
- Informarle sobre su derecho a solicitar una Audiencia Imparcial estatal, una vez finalizado el proceso de apelación.

¿Cuándo Puedo Presentar Una Queja?

Puede presentar una apelación ante su condado o Partnership cuando:

- El condado o el proveedor contratado determine que usted no cumple con los criterios de acceso a 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 rechaza 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 según los plazos predeterminados.
- Siente que el Condado o Partnership no están satisfaciendo sus necesidades a tiempo.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios de salud conductual necesarios.

¿Como Puedo Presentar una Apelación?

- Puede presentar una apelación para recibir servicios de salud mental a través de uno de los siguientes tres métodos:
 - Llame al número de teléfono gratuito de su condado que aparece en la portada de este manual. Después de llamar, también deberá presentar una apelación por escrito; o
 - Envíe su apelación por correo (el Condado proporcionara sobres con su dirección en todos los sitios de los proveedores para que envíe su apelación por correo). Nota: si no tiene un sobre con su dirección, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección que aparece en la portada de este manual; o
 - Envíe su apelación por correo electrónico o fax. Consulte la sección “Información Adicional Sobre Su Condado” que se encuentra al final de este manual para obtener más información.
- Puede presentar una apelación para recibir servicios para trastornos por consumo de sustancias a través de uno de los siguientes tres métodos:
 - Llame a Partnership al (855) 863-4155. Después de llamar, también deberá presentar una apelación por escrito; o
 - Envíe su apelación por correo (Partnership le proporcionara 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 por correo directamente a la dirección que se encuentra al frente de este manual; o

- Envíe su apelación por correo electrónico o fax. Visite el sitio web de Partnership's en <https://www.partnershiphp.org/Members/Medi-Cal/Pages/GrievanceAndAppeals.aspx> para obtener información adicional.

¿Como Se Si Se Ha Decidido Mi Apelación?

Usted o la persona autorizada por usted recibirá una notificación por escrito de su condado o Partnership sobre la decisión sobre su apelación. La notificación incluirá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación.
- La fecha en que se tomó la decisión de la apelación.
- Si la apelación no se resuelve a su favor, el aviso proporcionara información sobre su derecho a una Audiencia Imparcial Estatal y como solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.

¿Existe Una Fecha Límite Para Presentar Una Apelación?

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha del Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. No hay fechas límite 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 o Partnership deben tomar una decisión sobre su apelación dentro de 30 días calendario de haber recibido su solicitud.

¿Qué Sucede Si No Puedo Esperar 30 Días Para La Decisión Sobre Mi Apelación?

Si la apelación cumple con los criterios para el proceso de apelación acelerada, 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 acelerada sigue plazos diferentes a los de la apelación estándar.
- El condado tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas.
- Puede presentar 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 recibir una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, su salud o su capacidad de alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación.

Información Adicional Sobre Apelaciones Aceleradas:

- Si su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, el condado o Partnership la resolverán 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, debe notificarle verbalmente de manera oportuna y le enviara una notificación por escrito dentro de los dos días calendario, explicando el motivo de su decisión. Su apelación seguirá los plazos de apelación estándar que se detallaron anteriormente en esta sección.
- Si no está de acuerdo con la decisión del Condado o la de Partnership, de que su apelación no cumple con los criterios para una apelación acelerada, puede presentar una queja.
- Después de que su Condado o Partnership resuelva su solicitud de apelación acelerada, usted y todas las partes afectadas serán notificadas tanto oralmente como por escrito.

Audiencias Estatales Imparciales

¿Qué Es Una Audiencia Estatal Imparcial?

Una Audiencia Estatal Imparcial es una revisión independiente realizada por un juez administrativo del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) 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 En Una Audiencia Estatal Imparcial?

Tiene derecho a:

- Solicitar una audiencia ante un juez administrativo, también conocida como Audiencia Estatal Imparcial, para que se ocupe de su caso.
- Aprenda como solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.
- Infórmese sobre las normas que dictan cómo funciona la representación durante la Audiencia Estatal Imparcial.
- Solicite que sus beneficios continúen durante el proceso de Audiencia Estatal Imparcial si solicita una Audiencia Estatal Imparcial dentro de los plazos requeridos.
- No pagar por servicios continuados mientras la Audiencia Estatal Imparcial este 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:

- Presento una apelación y recibí una carta de resolución de apelación que le informa que su condado rechazó su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

¿Como Solicito Una Audiencia Imparcial Estatal?

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 u solicitud al departamento de Bienestar del condado a la dirección que se muestra Enel 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, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

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

También puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal o una Audiencia Imparcial Estatal apresurada:

- Por teléfono:
 - *División de Audiencias Estatales, sin cargo, al 1-800-743-8525 o 1-855-795-0634.*
 - *Consulta y Respuesta Publica, sin cargo, al 1-800-952-5253 o TDD at 1800-952-8349.*

¿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 o de Partnership's para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Si no recibió una Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal en cualquier momento.

¿Puedo Continuar Recibiendo los Servicios Mientras Espero la Decisión la Audiencia Estatal Imparcial?

Si, si actualmente está recibiendo servicios autorizados y desea continuar recibéndolos mientras espera la decisión de la Audiencia Estatal Imparcial, debe solicitar una Audiencia Estatal Imparcial dentro de los 10 días a partir de la fecha en que se le envió o se selló el aviso de la decisión de la apelación. Alternativamente, puede solicitar la audiencia antes de la fecha en que su condado o Partnership indique que se suspenderán o reducirán los servicios.

Nota: Cuando solicite una Audiencia Estatal Imparcial, debe indicar que desea continuar recibiendo los servicios durante el proceso de Audiencia Estatal Imparcial. Si solicita continuar recibiendo los servicios y la decisión final de la Audiencia Estatal Imparcial confirma la reducción o interrupción del servicio que esta recibiendo, no es responsable de pagar el costo de los servicios brindados mientras la Audiencia Estatal Imparcial estaba pendiente.

¿Cuándo se Tomará Una Decisión Sobre Mi Decisión de Audiencia Estatal Imparcial?

Después de solicitar una Audiencia Estatal Imparcial, puede tomar hasta 90 días para recibir una decisión.

¿Puedo Obtener Una Audiencia Estatal Imparcial Mas Rápidamente?

Si cree que esperar tanto tiempo será perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta en tres días hábiles. Puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial Acelerada escribiendo una carta usted mismo o pidiéndole a su médico de cabecera o profesional de salud mental que le escriba una carta. La carta debe incluir la siguiente información:

1. Explique en detalle como esperar hasta 90 días para que se decida su caso puede perjudicar gravemente su vida, su salud o su capacidad de alcanzar, mantener o recuperar la función máxima.
2. Solicite una “audiencia acelerada” y proporcione la carta con su solicitud de audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisara su solicitud de Audiencia Estatal Imparcial acelerada y determinara 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 Estatales reciba su solicitud.

DIRECTIVAS ANTICIPADAS

¿Qué es una Directiva Anticipada?

Usted tiene derecho a una directiva anticipada. Una directive anticipada es un documento escrito sobre su atención medica que está reconocido por la ley de California. Es posible que en ocasiones escuche que una directive anticipada se describe como un testamento en vida o un poder notarial permanente. Incluye información sobre cómo le gustaría que se le brinde atención medica o indica que decisiones le gustaría que se tomen, si no puede hablar por sí mismo. Esto puede incluir aspectos como el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico, una cirugía o a tomar otras decisiones de atención médica. En California, una directiva anticipada consta de dos partes:

- Su designación de un agente (una persona) que tome decisiones sobre su atención medica; y
- Sus instrucciones individuales sobre atención médica.

Su condado debe tener un programa de directivas anticipadas. Su Condado debe proporcionar información escrita sobre las políticas de directivas 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 en su condado o en línea. En California, tiene derecho a proporcionar instrucciones de directive anticipada a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

Si tiene alguna pregunta sobre la ley de California con respecto a los requisitos de directiva anticipada, puede enviar una carta a:

California Department of Justice
Attn: Public Inquiry Unit
P. O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Responsabilidades del Condado

¿De Qué Es Responsable Mi Condado?

Su condado es responsable de lo siguiente:

- Determinar si cumple con los criterios para acceder a los servicios de salud conductual o su red de proveedores.
- Proporcionar una evaluación o un examen para determinar si necesita servicios de salud conductual.
- Proporcionar un numero de teléfono gratuito que se atienda las 24 horas del día, los siete días de la semana, que le indique como obtener servicios del condado. El número de teléfono aparece en la portada de este manual.
- Asegurarse de que haya suficientes proveedores de salud conductual 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 y, si es necesario, brindarle un intérprete sin cargo alguno.
- Brindarle información escrita sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o formatos alternativos como Braille o letra grande. Consulte la sección “Información Adicional 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 vigencia. 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 la cantidad de proveedores de la red, o si hay cualquier otro cambio que pueda afectar los beneficios que recibe del condado.
- Asegurarse de conectar su atención médica con cualquier otro plan o sistema que pueda ser necesario para facilitar la transición de su atención médica. Esto incluye asegurarse de que se haga un seguimiento adecuado de las derivaciones a

especialistas u otros proveedores y de que el nuevo proveedor esté dispuesto a atenderlo.

- Asegurarse de que puede seguir viendo a su proveedor de atención médica actual, incluso si no está en su red, durante un periodo de tiempo determinado. Esto es importante si cambiar de proveedor perjudicaría su salud o aumentaría la posibilidad de tener que ir al hospital.

¿Hay Transporte Disponible?

Si tiene dificultades para asistir a sus citas médicas o de salud conductual, el programa Medi-Cal lo ayuda a organizar el transporte para usted. Se debe proporcionar transporte a los miembros de Medi-Cal que no pueden hacerlo por si solos y que tienen una necesidad médica de recibir los servicios cubiertos de 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.
- No Urgente: transporte en ambulancia, camioneta para silla de ruedas o camioneta con camilla para quienes no pueden usar transporte público o privado.

Hay transporte disponible para ir 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 para recibir 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 compañía 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 prescribirlo y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su traslado de ida y vuelta a su 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? Como miembro de Medi-Cal, tiene derecho a recibir los servicios de salud conductual que sean necesarios desde el punto de vista médico de su condado. Al acceder a los servicios de salud conductual, tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto personal y respeto por su dignidad y privacidad.
- Recibir explicaciones claras y comprensibles sobre las opciones de tratamiento disponible.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención de salud conductual. Esto incluye el derecho a rechazar cualquier tratamiento que no desee recibir.
- Obtenga este manual para conocer los servicios del condado, las obligaciones del condado y sus derechos.
- Solicite una copia de su historial médico y solicite cambios, si es necesario.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento que se imponga como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir acceso oportuno a la atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana para condiciones de emergencia, urgencia o crisis cuando sea medicamente necesario.
- Si lo solicita, recibir materiales escritos en formatos alternativos como Braille, letra grande y formato de audio de manera oportuna.
- Recibir servicios de salud conductual del condado que cumplan con su contrato estatal en materia de disponibilidad, capacidad, coordinación, cobertura y autorización de la atención. El condado debe:
 - Contratar o tener contratos escritos con suficientes proveedores para garantizar que todos los miembros elegibles para Medi-Cal que califiquen para los servicios de salud conductual puedan recibirlos de manera oportuna.

- Cubrir los servicios medicamente necesarios fuera de la red para usted de manera oportuna, si el condado no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda brindar los servicios.

Nota: El Condado debe asegurarse de que no pague nada adicional por consultar a un proveedor fuera de la red. Vea a continuación para obtener más información:

- Los servicios de salud conductual medicamente necesarios para personas de 21 años o más son servicios que son razonables y necesarios para proteger la vida, prevenir enfermedades o discapacidades importantes o aliviar dolores intensos. Los servicios de salud conductual medicamente necesarios para personas menores de 21 años son servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud conductual.
- Un proveedor fuera de la red es un proveedor que no está en la lista de proveedores del condado.
- Si lo solicita, brindarle una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado dentro o fuera de la red sin costo adicional.
- Asegurarse de que los proveedores estén capacitados para brindar los servicios de salud conductual que acuerdan cubrir.
- Asegurarse 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 Medí-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.
- Asegurarse de que sus proveedores realicen evaluaciones exhaustivas y colaboren con usted para establecer objetivos de 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.

- Participar en los esfuerzos del estado para brindar servicios culturalmente competentes para todos, incluidos aquellos con dominio limitado del inglés y diversos orígenes culturales y étnicos.
- Expresar sus derechos sin que se produzcan 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, como:
 - Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 tal como se implementó mediante las reglamentaciones de la Parte 80 del Título 45 del CFR.
 - Ley de Discriminación por Edad de 1975, tal como se implementó mediante las reglamentaciones de la Parte 91 del Título 45 del CFR
 - Ley de Rehabilitación de 1973.
 - Título IX de las Enmiendas Educativas 1972 (relativas a programas y actividades educativas).
 - Título II y III de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
 - Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Atención Médica Asequible.
- Es posible que tenga derechos adicionales conforme a las leyes estatales en relación con el tratamiento de la salud conductual. Para comunicarse con el Defensor de los Derechos de los Pacientes de su condado, comuníquese con su condado utilizando el número de teléfono que aparece en la portada de este manual.

Determinaciones Adversas de Beneficios

¿Qué Derechos Tengo Si El Condado Niega Los Servicios Que Deseo O Creo Que Necesito? Si el condado niega, limita, reduce, demora o finaliza un servicio que usted cree que necesita, tiene derecho a recibir una notificación por escrito del condado. Esta notificación 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 como cualquiera de las siguientes acciones tomadas por el condado:

- La negación o autorización limitada de un servicio solicitado. Esto incluye determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, necesidad médica, adecuación, entorno o efectividad de un beneficio cubierto;
- La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado;
- La negación, total o parcial, del pago de un servicio;
- La falta de prestación de servicios de manera oportuna;
- No actuar dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de quejas y apelaciones. Los plazos requeridos son los siguientes:
 - Si presenta una queja ante el condado y el condado no le responde con una decisión por escrito sobre su queja dentro de los 30 días.
 - Si presenta una apelación ante el Condado y el Condado no le responde con una decisión por escrito sobre su apelación dentro de los 30 días.
 - Si presento una apelación acelerada y no recibí una respuesta dentro de las 72 horas.
- La negación 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 el Condado o Partnership le enviarán si deciden negar, limitar, reducir, retrasar o finalizar los servicios que usted su proveedor creen que debería recibir. Esto incluye la negación de:

- Un pago por un servicio.
- Reclamos por servicios que no están cubiertos.
- Reclamos por servicios que no son medicamente necesarios.
- Reclamos por servicios del sistema de prestación incorrecto.
- Una solicitud para disputar la responsabilidad financiera.

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

Momento del Aviso

El condado o Partnership deben enviar el aviso por correo:

- Al miembro al menos de 10 días antes de la fecha de la acción de terminación, suspensión o reducción de un servicio de salud conductual previamente autorizado.
- Al miembro dentro de los dos días hábiles siguientes a la decisión de negación de pago o decisiones que resulten en la negación, demora o modificación de la totalidad o parte de los servicios de salud conductual solicitados.

¿Recibiré Siempre Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios Cuando No Obtenga Los Servicios Que Deseo?

Si, debería recibir un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. Si no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante el condado o, si ha completado el proceso de apelación puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial. Cuando se comunique con su Condado o Partnership, indique que experimento una determinación adversa de beneficios pero que no recibió un aviso. La información sobre como presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial se incluye en este manual y también debería 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 informara:

- Lo que hizo su Condado o Partnership que lo afecto a usted y a su capacidad de obtener servicios.
- La fecha en que la decisión entrara en vigencia y el motivo de la decisión.
- Las normas estatales o federales en las que se basó la decisión.
- Sus derechos a presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión del condado o de Partnership.

- Como recibir copias de los documentos, registros y otra información relacionada con la decisión del condado o de Partnership.
- Como presentar una apelación ante el condado o Partnership.
- Como solicitar una Audiencia Estatal Imparcial si no está satisfecho con la decisión del condado o de Partnership sobre su apelación.
- Como solicitar una apelación acelerada o una Audiencia Estatal Imparcial acelerada.
- Como obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.
- Cuanto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.
- Su derecho a continuar recibiendo servicios mientras espera una apelación o una decisión de la Audiencia Estatal Imparcial, como 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 ante la Audiencia Estatal Imparcial si desea que los servicios continúen.

¿Qué Debo Hacer Cuando Reciba un Aviso de Determinación Adversa de

Beneficios? Cuando reciba un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, debe leer atentamente toda la información que contiene. Si no entiende el aviso, su condado o Partnership puede ayudarlo. También puede pedirle ayuda a otra persona.

Puede solicitar la continuación del servicio que haya sido discontinuado cuando presente una apelación o una solicitud de Audiencia Estatal Imparcial. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar de 10 días calendario después de la fecha en que se le envió o se selló por correo el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, o antes de la fecha de vigencia del cambio.

Responsabilidades de los Miembros

¿Cuáles son mis responsabilidades como miembro de Medi-Cal?

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

- Asista a su tratamiento según lo programado. Obtendrá mejores resultados si trabaja con su proveedor para desarrollar objetivos para su tratamiento y cumplirlos. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor al menos 24 horas antes y re programe la cita para otro día y hora.
- Lleve siempre consigo su tarjeta de Identificación de Beneficios de Medi-Cal (BIC) y una identificación con foto cuando asista a un tratamiento.
- Informe a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Informe a su proveedor sobre todas sus inquietudes médicas. Cuanto más complete sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegúrese de hacerle a su proveedor todas las preguntas 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 acordaron.
- Comuníquese con el condado si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no puede resolver.
- Informe a su proveedor y al condado si hay 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 el tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha de fraude o irregularidad, denúncielo:
 - El Departamento de Servicios de Atención Médica solicita que cualquier persona que sospeche de fraude, malversación o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa de Fraude de Medi-Cal del DHCS al 1800-822-6222. Si cree que se trata de una emergencia, llame al 911 para recibir asistencia inmediata. La llamada es gratuita y puede permanecer anónimo.

- También puede denunciar sospechas de fraude o abuso por correo electrónico a 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 que tienen Medi-Cal no tienen que pagar nada por los servicios médicos o de salud conductual. En algunos casos, es posible que deba pagar por los servicios médicos o de salud conductual según la cantidad de dinero que recibe o gana cada mes.

- Si sus ingresos son menores a los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios médicos o de salud conductual.
- Si sus ingresos son superiores a los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar una cantidad de dinero por sus servicios médicos o de salud conductual. La cantidad que paga se llama su 'parte del costo'. Una vez que haya pagado su 'parte del costo,' Medi-Cal pagara el resto de sus facturas medicas cubiertas para ese mes. En los meses en los que no tenga gastos médicos, no tendrá que pagar nada.
- Es posible que deba pagar un 'copago' por cualquier tratamiento bajo Medi-Cal. Esto significa que usted paga un monto de su bolsillo cada vez que recibe un servicio médico o acude a una sala de emergencias de un hospital para recibir sus servicios habituales.
- Su proveedor le informara si necesita realizar un copago.

AVISO DE NO DISCRIMINACION

La discriminación es ilegal. Salud del Comportamiento del Condado de Modoc (MCBH) sigue las leyes estatales y federales de derechos civiles. MCBH no discrimina, excluye ni trata de manera diferente a las personas de manera ilegal debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, genero, identidad de género u orientación sexual.

MCBH proporciona:

- Asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor, como:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Servicios de idiomas gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - Interpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el condado durante el horario comercial que se indica en la portada de este documento llamando al 530-233-6312 o al 1-800-699-4880. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 711. Si lo solicita, este documento pueda estar disponible para usted en letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

COMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree que MCBH no ha brindado estos servicios o ha discriminado ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, genero, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante MCBH. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: Comuníquese con MCBH durante el horario laboral llamando al 530-233-6312 o al 1-800-699-4880. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 711.
- Por escrito: complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:
Modoc County Behavioral Health
441 North Main Street
Alturas, CA 96101
- En persona: Visite el consultorio de su proveedor o MCBH y diga que desea presentar una queja.
- Electrónicamente: Visite MCBH en línea en https://behavioralhealth.co.modoc.ca.us/information_resources/mental_health_grievances_and_appeals.php

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE SALUD DE CALIFORNIA

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Salud de California por teléfono, por escrito o de forma electrónica:

- Por teléfono: Call 916-440-7370. Si no puede oír o hablar bien, llame al 711 (Retransmisión del Estado de California).
- Por escrito: Completé un formulario de queja o envíe una carta a:
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de queja están disponibles en línea:

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

- Electrónicamente: Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov
-

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE EE.UU.

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

- Por teléfono: Call 1-800-368-1019. Si no puede oír o hablar bien, llame al TTY/TDD 1-800-537-7697.
- Por escrito: Completé un formulario de queja o envíe una carta a:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Los formularios de queja están disponibles en línea:

<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>