



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

# **Manual para Beneficiarios de Servicios Medi-Cal - Tratamiento Para Trastornos por el Uso de Sustancias**

**202 N. Eighth Street, El Centro, CA 92243**

Fecha en que se Publico: 2022<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> El Manual del Beneficiario debe proporcionarse en el momento en que el beneficiario accede por primera vez a los servicios.

## INDICE

<b>INFORMACION GENERAL .....</b>	<b>3</b>
<b>SERVICIOS .....</b>	<b>12</b>
<b>COMO OBTENER SERVICIOS DE DMC-ODS .....</b>	<b>24</b>
<b>COMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL .....</b>	<b>27</b>
<b>CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MEDICA .....</b>	<b>27</b>
<b>COMO SELECCIONAR A UN PROVEEDOR .....</b>	<b>29</b>
<b>NOTIFICACION DE DETERMINACION ADVERSA SOBRE LOS BENEFICIOS....</b>	<b>31</b>
<b>PROCESOS DE RESOLUCION DE PROBLEMAS .....</b>	<b>34</b>
<b>EL PROCESO DE DENUNCIA .....</b>	<b>35</b>
<b>EL PROCESO DE APELACION (ESTANDAR y URGENTE).....</b>	<b>37</b>
<b>PROCESO DE UNA AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL .....</b>	<b>40</b>
<b>INFORMACION IMPORTANTE DEL PROGRAMA DE MEDI-CAL DEL ESTADO DE CALIFORNIA .....</b>	<b>43</b>
<b>DIRECTIVA ANTICIPADA .....</b>	<b>45</b>
<b>DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO .....</b>	<b>46</b>
<b>SOLICITUD PARA TRANCISION DE ATENCION .....</b>	<b>49</b>
<b>AVISOS EN DIFERENTES IDIOMA .....</b>	<b>52</b>
<b>NOTIFICACION DE NO DESCRIMINACION .....</b>	<b>56</b>

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi- Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## INFORMACION GENERAL

### Servicios de emergencia

Los servicios de emergencia están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si usted cree que está teniendo una emergencia médica, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana para obtener ayuda.

Los servicios de emergencia se proporcionan para una condición médica imprevista, tal como una condición médica de emergencia psiquiátrica.

Una condición médica de emergencia está presente cuando usted tiene síntomas que causan dolor severo o una enfermedad o lesión seria, la cual una persona prudente (un individuo cuidadoso que no es un médico profesional) considere que sin atención medica podría:

- Poner su salud en gran peligro, o
- Si está embarazada, poner su salud o la salud de su bebe en gran peligro,
- Causar un daño serio a la forma en que sus cuerpos funciona, o
- Causar un daño serio a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Usted tiene derecho a usar cualquier hospital en caso de una emergencia. Los servicios de emergencia nunca requieren autorización.

### ¿A Quién Contacto Si Estoy Teniendo Pensamientos de Suicidio?

Si usted o alguien que usted conoce tiene una crisis, por favor llame a la línea Nacional de Prevención Del Suicidio 1-800-273-8255.

Para residentes locales que buscan asistencia durante una crisis y para obtener acceso a programas locales de salud mental, por favor llame al 11-800-817-5292.

### ¿Porque es importante leer este Manual?

Le damos la bienvenida al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS siglas en inglés) para los Servicios para Trastornos de Consumo de Sustancias de ICBHS (Departamento de Salud Mental del Condado Imperial). Como su proveedor de DMC-ODS, tenemos la responsabilidad de poner a su disposición los servicios necesarios para el tratamiento de consumo de sustancias. Como miembro, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades, los cuales se encuentran en este manual. El DMC-ODS es un beneficio de Medi-Cal que se provee por, y adentro, del

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

condado por medio de proveedores del condado y proveedores fuera del condado que están bajo contrato. El programa DMD-ODS cubre solamente los servicios de Medi-Cal para Trastornos de Consumo de Sustancias y está limitado a los servicios que están cubiertos bajo DMC-ODS.

Es importante que usted entienda como funciona el plan del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS siglas en ingles) para que pueda obtener la atención de salud que necesita. Este manual explica sus beneficios y como obtener atención médica. También responderá muchas de sus preguntas.

Usted aprendera sobre:

- Como recibir servicios de tratamiento para trastornos de consumo de sustancias (SUD siglas en inglés) mediante su plan de DMC-ODS del condado
- A que beneficios tiene acceso
- Que debe hacer si tiene una pregunta o un problema
- Sus derechos y responsabilidades como miembro de su plan de DMC-ODS del condado

Si no lee este manual ahora, debe conservar este manual para que pueda leerlo más tarde. Use este manual como una adición al manual del beneficiario que recibió cuando se inscribió en su beneficio actual de Medi-Cal. Su beneficio de Medi-Cal podría ser con un plan de cuidado administrado de Medi-Cal o por medio del programa regular “Cobro por Servicio” de Medi-Cal.

**Como beneficiario del Plan de DMC-ODS de su Condado, el Plan de su Condado es responsable de:**

- Determiner si usted cumple con los criterios de acceso a los servicios de DMC-ODS del condado o de su red de proveedores.
- Coordinar su atención con otros planes o sistemas de prestación según sea necesario para facilitar las transiciones de atención y guiar las referencias para los beneficiarios, asegurando que el ciclo de referencia esté cerrado y que el nuevo proveedor acepte la atención del beneficiario.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que sea contestado las 24 horas del día, los 7 días de la semana y que pueda informarle sobre cómo obtener servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS siglas en inglés). También puede comunicarse con el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS siglas en

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi- Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

inglés) al 1-800-817-5292 para solicitar la disponibilidad de atención fuera de los horarios de atención.

- Tener suficientes proveedores para garantizar que usted pueda recibir los servicios de tratamiento para trastornos de consumo de sustancias (SUD, por sus siglas en inglés) y que estén cubiertos por el Sistema de Entrega Organizado por Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS siglas en inglés).
- Informarle y educarle sobre los servicios disponibles de su plan del condado.
- Proveerle servicios en su idioma o a través de un intérprete (si es necesario) gratis y dejarle saber que los servicios de interpretación están disponibles.
- Proporcionarle información por escrito sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o formatos. Todos los materiales informativos para el beneficiario, incluyendo este manual y formularios de Denuncia o Apelaciones, se pueden solicitar en diferentes formatos llamando al número 1-800-817-5292 o a la Línea de Acceso 1(442) 265-1525.
- Proporcionarle una notificación respecto a cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha vigente de dicho cambio. Un cambio se considera significativo cuando hay un aumento o una disminución en la cantidad o en el tipo de servicios que están disponibles, o si hay un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red, o bien si hay algún otro cambio que podría afectar los beneficios que usted recibe a través del Plan del Condado.
- Informarle si algún proveedor contratado se niega a llevar a cabo o a apoyar algún servicio cubierto debido a objeciones morales, éticas o religiosas e informarle de proveedores alternativos que ofrecen un servicio con cobertura.
- Asegurarse de que tiene acceso continuo a su proveedor anterior y actual fuera de la red durante un período de tiempo, y si cambiar de proveedor causaría que su salud sufriera o aumentara su riesgo de hospitalización.

### **Información para Miembros que Necesitan Materiales en Otro Idioma**

Todos los materiales informativos para beneficiarios, incluyendo este Manual y los formularios de Denuncias/Apelaciones están disponibles en las oficinas de proveedores de DMC-ODS en Inglés y en español. También, este manual y formularios de Denuncias/Apelaciones se pueden

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

solicitar llamando al 1-800-817-5292 o a la Línea de Acceso al (442) 265-1525. Asistencia de lenguaje está disponible llamando al 1-800-817-5292.

### **Información para Beneficiarios que Tienen Dificultad para Leer**

Para recibir asistencia, por favor llame al número gratuito 1-800-817-5292.

### **Información para Miembros que Tienen una Discapacidad Auditiva**

Los siguientes servicios están disponibles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para las personas que tienen problemas auditivos o del habla:

- Se puede acceder al servicio de telecomunicaciones para personas con discapacidad auditiva, por favor llame al siguiente TDD/TTY número del Condado Imperial: 1-800-855-7100 en inglés o 1- 800-855-7200 español.
- El Servicio de Retransmisión de California (CRS) está disponible para su uso las 24 horas al día, todos los días del año. Los Servicios de Retransmisión Hamilton brinda retransmisión tradicionales para el estado de California incluyendo TTY, Transferencia de la Voz (VCO), transferencia auditiva (HC), voz a voz (STS), voz a voz con asistencia visual (VA STS), español y CapTel. Se puede acceder al servicio de comunicación para personas con discapacidad auditiva (TDD.TYY) llamando a CRS. Para que usted pueda utilizar CRS, por favor de marcar uno de los siguientes números para cumplir sus necesidades al llamar:

Marcar al 7-1-1 para utilizar la Retransmision Hamilton de California o a uno de los siguientes numeros:

- Voz en inglés/TTY: 800-855-7100
- Voz en español/TTY: 800-855-7200 (esto incluye de español a español y traducción de inglés a español)
- Discurso a discurso (Speech to Speech, por sus siglas en inglés): 800-855-7300 y asistido (a) visualmente.
- Lenguaje en Señas Americano (American Sign Language) servicios de interpretación están disponibles para beneficiarios con discapacidad auditiva y del habla. Para recibir este servicio, por favor de llame al 1-800-817-5292 las 24 horas sin costo, o TTY 1-800-855-7100 o al 1-800-855-7200 (español).

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## **Información para Miembros que Tienen una Discapacidad Visual**

Para recibir asistencia, por favor llame al número gratuito 1-800-817-5292 o a la Línea de Acceso al 1(442) 265-1525.

## **NOTIFICACION DE PRACTICAS DE PRIVACIDAD**

### **Aviso de Prácticas de Privacidad**

#### INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA

El Departamento de Salud Mental del Condado de Imperial (ICBHS), está comprometido a proteger su información de salud protegida. La información de salud que producimos y mantenemos se conoce como Información de Salud Protegida, o PHI. PHI se refiere a cualquier información que producimos o recibimos que lo identifica a usted y está relacionada a su salud o pago de servicios otorgados. Estamos obligados por leyes Federales y Estatales a proteger su información de salud protegida. Estamos obligados por ley para proporcionarle esta Notificación de nuestros deberes legales y practicas privadas relacionadas con su PHI. Esta notificación describe cómo podemos usar y divulgar legalmente su información de salud protegida. También describe sus derechos acerca de la privacidad de su información de salud.

#### COMO PODEMOS USAR Y DIVULGAR SU INFORMACION DE SALUD PROTEGIDA

Nosotros podremos usar o revelar su informacion de salud protegida (Protected health Informaiton (PHI), por sus siglas en ingles) como se describe en las siguientes categorías. No todos los usos o divulgaciones están enlistados. Sin embargo, todas las formas de uso o divulgación que se nos permiten están dentro de una de las categorías.

**Para Tratamiento:** Podemos usar o divulgar su PHI para proporcionar, coordinar o manejar su cuidado de salud. Por ejemplo, miembros del personal incluyendo su doctor, enfermera u otro terapeuta pueden compartir información para crear y desarrollar un plan para tratamiento. También podemos compartir información de salud mental fuera de nuestras instalaciones con otros proveedores de salud si ellos también son responsables de su bienestar médico o psicológico.

**Para Pagos:** Podemos usar o divulgar su PHI para obtener pago por servicios otorgados. Por ejemplo, información suya, diagnóstico y servicios otorgados se incluyen en los cobros que enviamos a Medi-Cal o Medicare para pagos. También podemos decirles el tratamiento que queremos proporcionarle para obtener aprobación previa.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi- Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para Operaciones de Cuidado de Salud: Podemos usar o divulgar su PHI con propósitos de negocios. Por ejemplo, podemos usar PHI para revisar o evaluar su tratamiento y servicios o para mejorar el cuidado y servicios que le ofrecemos. Además, podemos divulgar su información de salud con otro personal o asociados de negocios que nos proporcionan consultoría, auditoría, investigación y otros servicios.

Recordatorio de Citas: Podemos usar la información de contacto que nos proporcionó para recordarle de sus próximas citas.

## USOS Y DIVULGACION DE SU INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA QUE LE DAN OPORTUNIDAD DE OBJECION

Persona involucrada en su cuidado y para notificación: AL menos que usted no esté de acuerdo, podemos revelar a un miembro de su familia, un amigo cercano, o alguna otra persona que usted identifique, su PHI que esté relacionado con la participación de la persona en el cuidado de su salud. Además, podemos revelar su PHI a entidades públicas o privadas en esfuerzo de ayuda en desastres para proporcionarle cuidado médico o para ayudar a encontrar miembros de su familia. Si usted no está capacitado para consentir o tiene objeción para esta divulgación, podemos revelar la información si creemos que es lo mejor para usted basándonos en nuestro juicio profesional.

## USOS Y DIVULGACIONES QUE NO REQUIEREN SU AUTORIZACIÓN

Requerido por ley: Podemos usar o divulgar su PHI cuando sea requerido por ley federal, estatal o local.

Supervisión de la Salud: Podemos divulgar su PHI a agencias Federales o Estatales que hacen auditoría, investigaciones o inspección a programas de salud de gobierno.

Actividades de Salud Pública: Podemos divulgar su PHI a autoridades de salud pública o agencias gubernamentales para reportar alguna enfermedad, lesiones, y acontecimientos requeridos por ley.

Víctimas de Abuso, Negligencia o Violencia Domestica: Podemos divulgar su PHI a otras agencias gubernamentales para reportar sospecha de abuso, negligencia, o violencia doméstica. Solamente revelaremos esta información si usted está de acuerdo, si la ley lo requiere, o cuando sea necesario para proteger a alguien de daños graves.

Demandas y Acciones Legales: Podemos divulgar su PHI en respuesta a una orden de la corte, citatorio o demanda.

Cumplimiento de la Ley: Bajo ciertas condiciones podemos divulgar su PHI para cumplimiento de la ley incluyendo respuestas a una orden por medio de la corte, para

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



localizar o identificar testigos o personas desaparecidas, reportar heridas sospechosas o daños físicos, o relacionado con una víctima por un crimen.

Compensación del Trabajador: Para compensación de trabajadores o programas similares que proporcionan beneficios por daños o lesiones relacionados con el trabajo.

Servicios Forenses/Director de Funeraria: Podemos divulgar información al forense y director de funeraria de acuerdo a la ley para que cumplan con sus deberes.

Investigación: Podemos usar y divulgar su PHI para investigación, si es aprobada por la institución.

Revisión Institucional (Review board IRB, por sus siglas en inglés). El IRB es un comité responsable de revisar la propuesta de investigación y establecer protocolos que aseguren la privacidad de su PHI.

Amenazas Serias de Salud o Seguridad: Podemos usar o divulgar su PHI de ser necesario para prevenir una amenaza seria a su seguridad o la del público.

Programas de Gobierno para el Beneficio Público: Podemos usar o divulgar su PHI para ayudarle en calificar a programas de beneficios gubernamentales como Medicare, Medi-Cal, Ingreso Suplementario (SSI) u otros beneficios o servicios disponibles. También podemos comunicarnos con usted para decirle de posibles alternativas de tratamiento, y beneficios o servicios relacionados con la salud.

Reclusos: si usted es un recluso de una institución correccional, podemos divulgar su PHI a la institución correccional para proteger su salud y seguridad, o proteger la salud y seguridad de otros en la institución.

Funciones Militares y Gubernamentales Especiales: Si usted es o fue miembro de las fuerzas armadas, podemos revelar su PHI a las autoridades militares. También podemos revelar su PHI a Oficiales Federales, solo y cuando sea necesario para actividades nacionales y de inteligencia para la protección del Presidente u otros oficiales de gobierno.

## OTROS USOS Y DIVULGACIONES QUE REQUIEREN DE SU AUTORIZACION

Notas de psicoterapia: Debemos obtener una autorización para cualquier uso o divulgación de las notas de psicoterapia, excepto para llevar a cabo tratamientos, pagos, y operaciones de atención médica.

Mercadoctenia: Debemos obtener una autorización para cualquier uso o divulgación de PHI para máquetin, excepto si la comunicación es en forma de comunicación de frente

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

a frente hecha por una entidad de cobertura a un individuo o un obsequio promocional de valor nominal provisto por la entidad de cobertura.

Venta de Información por Salud Protegida: Debemos obtener una autorización para cualquier divulgación de PHI que sea una venta de PHI.

Si elige firmar una autorización para divulgar información, puede revocar esa autorización más tarde para detener cualquier uso o divulgación adicional. Esto no afectará la información que ya se ha compartido.

## **CONFIDENCIALIDAD DE SU INFORMACIÓN RELACIONADA CON ALCOHOL Y DROGAS**

La confidencialidad de los registros de alcohol y abuso de drogas que conservamos, están protegidos por leyes y reglamentos federales. Como regla general, no podemos decirle a personas fuera del programa que usted participa en el programa, o revelar información que lo identifique como participante del programa de alcohol y drogas, a menos que: 1) usted de su consentimiento por escrito; 2) sea permitido por orden de la corte; o 3) la divulgación sea a personal médico por motivos de una emergencia médica, o a personal calificado para investigación, auditoria, o evaluación del programa. Las leyes y los reglamentos federales no protegen información sobre un crimen cometido por usted, ya sea en el programa, contra alguna persona que trabaja para el programa, o acerca de amenazas de cometer dicho crimen. Leyes y reglamentos federales no protegen información acerca por sospecha de abuso o negligencia infantil de ser reportada a las autoridades estatales o locales correspondientes.

## **SUS DERECHOS SOBRE SU INFORMACION DE SALUD**

De acuerdo a la ley, usted tiene los siguientes derechos con respecto a su información protegida de salud (PHI):

Derecho a una copia impresa del Aviso de prácticas de privacidad: Tiene derecho a recibir una copia impresa de nuestro Aviso de prácticas de privacidad. Incluso si aceptó recibir esta información electrónicamente, tiene derecho a recibir una copia impresa. Puede obtener una copia impresa del Aviso de prácticas de privacidad en la recepción de cualquier sitio del proveedor de DMC-ODS o llamando al 1-800-817-5292.

Derecho a Inspeccionar y Copiar: Usted tiene derecho a inspeccionar y recibir una copia de su PHI que incluye registros médicos y de cobros. De la parte de su registro de salud que mantenemos electrónicamente, usted puede solicitar que le proporcionemos esa información de manera electrónica. Para inspeccionar o recibir una copia de su información de salud, debe solicitarlo por escrito llenando una forma de

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Solicitud a Acceso de Registros. Se le puede cobrar una cuota razonable por el costo de las copias, correo y otros gastos. Podemos negar su solicitud de acceso a copias de sus registros. Si esto ocurre, le daremos la razón por escrito y le explicaremos sus derechos, si existen alguno, al revisar la negación.

Derecho para Solicitar una Enmienda: tiene derecho en solicitar correcciones a su PHI si cree que esta incorrecta o incompleta. Para solicitar una enmienda usted debe entregar una solicitud por escrito llenando un formato de Solicitud de Enmienda a Información de Salud Protegida. Puede que neguemos su solicitud de corrección. Si negamos su solicitud, usted tiene derecho de presentar un anexo por escrito que no exceda las cinco (5) páginas. Puede solicitar por escrito que la enmienda se agregue a su registro junto con su solicitud original para cambiar su PHI y una negacion por escrito para hacer el cambio. Si accedemos a su solicitud de corrección, tomaremos las medidas razonables para informar a otros de la corrección.

Derecho de Solicitar una Cuenta de Divulgación: Tiene derecho a solicitar una lista de ciertas divulgaciones que hemos hecho a terceras personas de su PHI de hasta seis años antes de su solicitud, pero no antes de abril 14, 2003. Para recibir una cuenta de divulgaciones, debe solicitarlo por escrito llenando un formato de Solicitud de Cuenta de Divulgaciones. Si solicita esta cuenta más de una vez en un periodo de doce (12) meses, le podríamos cobrar un costo razonable para cubrir los gastos de preparación de la cuenta.

Derecho a Solicitar Comunicaciones Confidenciales: Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted acerca de sus citas u otros asuntos relacionados con el tratamiento de su salud y de pagos en una manera específica o en un lugar específico. Por ejemplo, puede pedir que nos contactemos con usted solamente en su trabajo, por correo o a un apartado postal. Para solicitar comunicación confidencial, debe solicitar por escrito llenando una Solicitud a Recibir Comunicaciones Confidenciales de Manera Alterna o en Ubicaciones Alternas. Trataremos de satisfacer todas las solicitudes razonables.

Derecho a Solicitar Restricciones: Tiene derecho a solicitar una restricción o limitación de como usamos o divulgamos su PHI para tratamiento, pagos o cuidado de su salud. Por ejemplo, puede solicitar un límite en la información médica que revelamos acerca de usted con alguien involucrado en su cuidado o pago de su cuidado. Para solicitar restricciones, debe solicitarlo por escrito llenando un formato de Solicitud para Restricciones Especiales en el Uso o Divulgación de Información de Salud Protegida. No estamos obligados en aceptar su solicitud. Si accedemos, cumpliremos su solicitud a menos que la información sea necesaria para proporcionarle tratamiento de emergencia. Si paga por el tratamiento de su bolsillo, puede solicitar que no

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

divulguemos información acerca de ese tratamiento en particular a su plan de salud. Estamos obligados a respetar su solicitud.

Notificación de incumplimiento: en caso de incumplimiento al respecto de su información de salud protegida no segura, le notificaremos las circunstancias del incumplimiento.

### NUESTRAS RESPONSABILIDADES

Estamos obligados por ley a mantener la privacidad de su información de salud protegida. Debemos seguir los términos de la Notificación que esté vigente. Nos reservamos el derecho a cambiar esta Notificación y a hacer efectivas nuevas provisiones para todas las PHI que mantenemos actualmente, así como de información que creamos en un futuro. Haremos pública una copia de la actual Notificación en nuestras instalaciones y estarán disponibles en las salas de espera. Sobre pedido y en el momento de ser admitido a tratamiento, le ofreceremos una copia de la Notificación vigente.

### COMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si usted tiene alguna pregunta, o quisiera información adicional acerca de esta Notificación, puede contactar al Oficial de Privacidad al (442) 265-1565. Si cree que sus derechos de privacidad han sido violados, puede presentar una queja por escrito al Oficial de Privacidad a Imperial County Behavioral Health Services, 202 N. Eighth Street, El Centro, CA 92243. También puede presentar una queja por escrito a la Office for Civil Rights, U.S. Department of Health and Human Services, Attention: Regional Manager, 90 7th Street, Suite 4-100, San Francisco, CA 94103. No habrá represalias en contra de usted por presentar una queja.

Usted puede obtener una copia de la Notificación de Practicas de Privacidad en la recepción de cualquier oficina de un proveedor de DMC-ODS, o en el sitio web <https://bhs.imperialcounty.org> o llamando al 1-800-817-5292.

## **SERVICIOS**

¿Cuáles son los Servicios de DMC-ODS?

Los servicios de DMC-ODS son servicios de atención médica para personas que tienen al menos un trastorno de consumo de sustancias (SUD) que un médico general/regular no puede tratar.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los servicios del condado de DMC-ODS son servicios de atención médica para personas que tienen un trastorno por uso de sustancias o, en algunos casos, corren el riesgo de desarrollar un trastorno por uso de sustancias que el médico habitual no puede tratar. Para obtener más información, usted puede consultar la sección "evaluación, intervención breve, canalización a tratamiento y servicios de intervención temprana".

Los servicios de DMC-ODS incluyen:

- Servicios de Consulta Externa
- Tratamiento Intensivo de Consulta Externa
- Hospitalización parcial (solo está disponible para adultos en ciertos condados, pero los menores pueden ser elegibles para el servicio bajo detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y frecuentes, independientemente de su condado de residencia)
- Tratamiento residencial (Sujeto a la autorización previa por parte del condado)
- Manejo de la abstinencia
- Tratamiento contra opioides
- Tratamiento asistido con medicamentos (varía según el condado)
- Servicios de apoyo entre oyentes (solo disponible para adultos en ciertos condados, pero los menores pueden ser elegibles para el servicio bajo detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y frecuentes, independientemente de su condado de residencia)
- Servicios de coordinación y cuidados
- Gestión de contingencias (solo disponible en algunos condados)

Si desea informarse más sobre cada servicio de DMC-ODS que podría estar disponible para usted, consulte las descripciones que se brindan a continuación:

### **Servicios de Consulta Externa**

- Se proporcionan servicios de consejería a los beneficiarios hasta nueve horas por semana para los adultos y menos de seis horas por semana para los beneficiarios menores de 21 años de edad cuando se considera que son medicamente necesarios. Los servicios pueden exceder el máximo basado en la necesidad médica individual. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en cualquier entorno apropiado en la comunidad, en persona, por teléfono o por telesalud.
- Los servicios para pacientes ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicamentos,

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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 uso de sustancias no opiáceas, educación al paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por trastornos por uso de sustancias.

### **Servicios de Consulta Externa Intensiva**

- Los servicios de consulta externa intensiva se pueden proporcionar en persona, por teléfono, telesalud, o en cualquier sitio apropiado en la comunidad. Los servicios anteriormente mencionados se proveerán a través de empleados de ICBHS SUD en un sitio de consulta externa.
- Los servicios ambulatorios intensivos se brindan a los beneficiarios un mínimo de nueve horas con un máximo de 19 horas a la semana para adultos, y un mínimo de seis horas con un máximo de 19 horas a la semana para beneficiarios menores de 21 años cuando se determine que están médicamente necesario.
- Los servicios consisten principalmente en asesoramiento y educación sobre problemas relacionados con las adicciones. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en un entorno estructurado. Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo se pueden brindar en persona, por telesalud, o por teléfono.
- Los Servicios intensivos para pacientes ambulatorios incluyen los mismos componentes que los Servicios para pacientes ambulatorios. El mayor número de horas de servicio es la principal diferencia.
- Los Servicios ambulatorios intensivos pueden brindarse en persona, por teléfono, telesalud, o en cualquier entorno apropiado en la comunidad. Los servicios enumerados anteriormente serán proporcionados en un entorno ambulatorio por el personal de ICBHS SUD.

**Hospitalización parcial** (solo disponible para adultos en ciertos condados, pero los menores pueden ser elegibles para el servicio bajo detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y constantes, independientemente de su condado de residencia)

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Los servicios de Hospitalización Parcial cuentan con 20 o más horas de programación clínicamente intensiva por semana, según sea médicamente necesario. Los programas de hospitalización parcial suelen tener acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, así como la satisfacción de las necesidades identificadas que justifican el control o la gestión diarios, pero que pueden abordarse adecuadamente en un entorno ambulatorio clínicamente intensivo. Los servicios se pueden brindar en persona, por telesalud simultánea, o por teléfono.
- Los servicios de Hospitalización Parcial son similares a los Servicios Ambulatorios Intensivos, siendo las principales diferencias el aumento del número de horas y el acceso adicional a los servicios médicos.
- Actualmente, los servicios de hospitalización parcial no están disponibles en el Condado de Imperial.

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

- El Tratamiento Residencial es un programa residencial, a corto plazo, no médico, no institucional, disponible las 24 horas que proporciona servicios de rehabilitación para miembros con un diagnóstico de SUD cuando se determina que son médicamente necesarios y de acuerdo con el plan de tratamiento individualizado. Cada miembro vivirá en las instalaciones y recibirá apoyo en sus esfuerzos para recuperar, mantener y aplicar las habilidades interpersonales y de vida independiente y acceder a los sistemas comunitarios de apoyo. Los proveedores y los residentes trabajan en forma conjunta para definir los obstáculos, establecer prioridades, establecer metas, crear planes de tratamiento y resolver problemas relacionados con el SUD. Las metas incluyen mantener la abstinencia, prepararse para los factores desencadenantes de recaídas, mejorar la salud personal y el funcionamiento social, y participar en cuidados continuos.
- Los servicios residenciales requieren la autorización previa por parte del plan del condado.
- Los servicios residenciales incluyen admisión y evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

consumo de sustancias no opioides, educación del paciente , servicios de recuperación y servicios de intervención de crisis por trastornos y uso de sustancias.

- Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer medicamentos para el tratamiento de adicciones, directamente en el lugar o facilitar el acceso a medicamentos para el tratamiento de adicciones, fuera del sitio durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplen con este requisito al proporcionar únicamente la información de contacto de los medicamentos para los proveedores de tratamiento de adicciones. Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por DMC-ODS.
- Los servicios residenciales se brindan a través de proveedores contratados ubicados fuera del condado de Imperial. El beneficiario debe ser evaluado en el nivel de atención adecuado según lo determine un Practicante Licenciado (a) en Artes Curativas (License Practitioner of Health Arts, LPHA, por sus siglas en Ingles) para poder calificar a los servicios residenciales. Los beneficiarios involucrados en la justicia penal y perinatal pueden recibir una estadía más prolongada según su necesidad médica.

### **Servicios de tratamiento para pacientes internados (varía según el condado)**

- Los servicios para pacientes internados se brindan en un entorno de 24 horas que brinda evaluación dirigida por profesionales, observación, control médico y tratamiento de adicciones en un entorno para pacientes hospitalizados. La mayoría de los servicios se brindan en persona; sin embargo, la telesalud y el teléfono también se pueden usar para brindar servicios mientras una persona está en tratamiento como paciente hospitalizado.
- Los servicios para pacientes internados están altamente estructurados y es probable que haya un médico disponible en el lugar las 24 horas del día, junto con enfermeras registradas, consejeros especializados en las adicciones y otro personal clínico. Los servicios para pacientes internados incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones, para el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi- Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



consumo de sustancias no relacionadas a los opioides, educación al paciente, servicios de recuperación y utilizar los servicios de intervención por crisis y trastornos.

## **Los Programas de Tratamiento por Narcoticos**

- Los programas de tratamiento por narcóticos son programas para pacientes ambulatorios que proporcionan medicamentos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por uso de sustancias cuando los ordena un médico según sea médicamente necesario. Los Programas de Tratamiento de Narcóticos están obligados a ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el formulario del Sistema de DMC-ODS, que incluye metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.
- A un beneficiario se le debe ofrecer, como mínimo, 50 minutos de sesiones de asesoramiento una vez por mes. Estos servicios de asesoramiento se pueden brindar en persona, por telesalud, o por teléfono. Los servicios de tratamiento de narcóticos incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, recuperación y servicios de intervención de crisis de trastornos por uso de sustancias.
- Los Servicios de tratamiento de opioides incluyen los mismos componentes que los Servicios de tratamiento ambulatorio, con la inclusión de psicoterapia médica que consiste en una conversación en persona conducida por un médico con el beneficiario.
- Los servicios de opioides se brindan a través de un proveedor contratado ubicado dentro del condado.

## **Manejo de abstinencia**

- Los servicios de Manejo de la Abstinencia se proporcionan cuando se determinó que son médicamente necesarios y de acuerdo con el plan individualizado del cliente.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Cada beneficiario deberá vivir en las instalaciones si está recibiendo servicio residencial y será supervisado durante el proceso de desintoxicación. Se proporcionan servicios de habilitación y rehabilitación médicamente necesarios de acuerdo con el plan individualizado del cliente prescrito por un médico con licencia.
- Los servicios para administrar la abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, observación y servicios de recuperación.
- Los servicios para administrar la abstinencia de Nivel Menor, serán proporcionados en persona en la Clínica de Consulta Externa. Los servicios serán proporcionados en la Clínica de Consulta Externa por el personal de ICBHS SUD.

### **Medicamentos para el tratamiento de adicciones**

- Los medicamentos para los servicios de tratamiento de adicciones están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. Medicamentos para el tratamiento de adicciones es el uso de medicamentos recetados, en combinación con asesoramiento y terapias conductuales, para proporcionar un enfoque integral para el tratamiento de los trastornos por uso de sustancias. 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 beneficiarios tienen derecho a que se les ofrezcan Medicamentos para el tratamiento de adicciones en el lugar o a través de una remisión fuera del centro.
- Los medicamentos para el tratamiento de adicciones se pueden proporcionar con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, educación del paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención de crisis por trastornos por uso de sustancias y servicios de manejo de abstinencia.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Los beneficiarios también pueden acceder a Medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera del condado del DMC-ODS. Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de adicciones, como la naloxona, pueden ser recetados por algunos médicos en entornos de atención primaria que trabajan con su plan de atención administrada de Medi-Cal (el programa regular de "pago por servicio" de Medi-Cal) y pueden dispensarse o administrado en una farmacia.
- Los medicamentos para el tratamiento de adicciones serán proporcionados en un entorno ambulatorio por el personal de ICBHS SUD, incluido, entre otros, por medio de un médico.

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

- Brindar servicios de apoyo entre compañeros de grupo es opcional para los condados participantes. El condado de Imperial actualmente no cubre los servicios de apoyo entre compañeros de grupo para el sistema DMC-ODS y Medi-Cal.
- Los servicios de apoyo entre compañeros de grupo son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la auto-suficiencia, auto-abogacía, desarrollo de apoyos naturales e identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden brindar a usted o a la(s) persona(s) de apoyo importante designada(s) que se pueden recibir al mismo tiempo que recibe otros servicios del DMC-ODS.
- El especialista de apoyo en servicios de apoyo entre compañeros es una persona en recuperación con un programa de certificación actual aprobado por el estado, y que brinda estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud mental con licencia, con número de interno o está registrado en el estado.
- Los servicios de apoyo entre compañeros incluyen grupos educativos de desarrollo de habilidades, servicios de participación para alentarlos a participar en el tratamiento de salud del comportamiento, y actividades terapéuticas, en como promover la auto-abogacía.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- El especialista de apoyo entre compañeros, es un servicio otorgado por medio de una persona en recuperación y registrado por medio de un programa de certificación actual aprobado por el estado, y que brinda estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud mental, con licencia, profesional con número de interno, y registrado en el estado.
- Los servicios de apoyo entre pares incluyen grupos educativos enfocados en desarrollo de habilidades, servicios de participación para alentarlos a participar en el tratamiento de salud del comportamiento y actividades terapéuticas, como promover la auto-abogacía.

### **Servicios de Recuperación**

- Los Servicios de Recuperación son importantes para la recuperación y el bienestar de los miembros. La comunidad de tratamiento se convierte en un agente terapéutico a través del cual los miembros serán potenciados y capacitados para manejar su salud y atención médica. Por lo tanto, el tratamiento debe enfatizar el rol central del beneficiario en el manejo de su salud, uso eficaz de estrategias de apoyo de autogestión, y organizar recursos internos y comunitarios para proporcionar a los miembros un apoyo continuo de la autogestión.
- Usted puede recibir Servicios de Recuperación según su autoevaluación o por medio de una evaluación por niveles de riesgo para una recaída administrada por su proveedor. Los servicios se pueden proporcionar en persona, por telemedicina o por teléfono.
- Los Servicios de Recuperación incluyen consejería individual y de grupo; supervisión de la recuperación/asistencia contra el abuso de sustancias (consejería de recuperación, prevención de recaídas y servicios de pares); y la administración de casos (vinculaciones a servicios educativos, vocacionales y apoyos familiares, apoyos comunitarios, servicios de vivienda, de transporte y otros servicios conforme sea necesario).
- Los Servicios de Recuperación están disponibles una vez que el beneficiario ha terminado el curso principal de tratamiento y durante el proceso de transición. Estos servicios estarán disponibles para beneficiarios que han enfrentado causas de recaídas, han recaído o como una medida preventiva para prevenir la

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

recaída. Los servicios serán facilitados a través de consulta externa por el personal de ICBHS SUD.

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

- Los Servicios de Coordinación y Cuidado consisten en actividades para brindar coordinación y cuidado de un trastorno por uso de sustancias, atención de la salud mental, atención médica, para proporcionar conexiones a los servicios y apoyos para su salud. La Coordinación de atención se proporciona con todos los servicios y puede ocurrir en entornos clínicos o no clínicos, incluso en su comunidad.
- Los Servicios de Coordinación y Cuidado, incluyen la coordinación con proveedores médicos y de salud mental para monitorear y apoyar las condiciones de salud, la planificación cuando se es dado de alta y la coordinación con servicios de ayuda, incluyendo la conexión con servicios comunitarios como por ejemplo, cuidado de niños, transporte y vivienda.
- Los Servicios de Coordinación y Cuidado, serán consistentes y no se divulgará la confidencialidad de ningún miembro como se establece en las leyes Federales y de California.
- Los Servicios de Coordinación y cuidado pueden brindarse en persona, por teléfono, telesalud y pueden ser brindadas en cualquier lugar de la comunidad.

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

- La prestación de servicios es opcional para los condados participantes. Los servicios de manejo están disponibles para beneficiarios con Medi-Cal para Drogas del Condado de Imperial.
- Los servicios son un tratamiento basado en evidencia para el trastorno por uso de estimulantes donde los beneficiarios elegibles participarán en un servicio estructurado por manejo de servicios que consiste de 24 semanas para pacientes ambulatorios, seguido por seis o más meses de tratamiento adicional y servicios de apoyo para la recuperación sin incentivos.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Las primeras 12 semanas bajo el manejo de servicios incluyen una serie de incentivos para cumplir con las metas del tratamiento, específicamente el no uso de estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetamina y metanfetamina) que se verificarán mediante pruebas de drogas en orina dos veces por semana. Los incentivos consisten en equivalentes al efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).
- El manejo de servicios solo están disponibles para los beneficiarios que reciben servicios en un entorno no residencial operado por un proveedor participante y están inscritos y participando en un curso de tratamiento integral e individualizado.
- El marco de tratamiento del manejo de servicios (con flexibilidad permitida para satisfacer las necesidades de cada participante) será una experiencia de tratamiento ambulatorio de 24 semanas, seguida de un período recomendado de seis meses o más por servicios de apoyo de recuperación y atención posterior. Los beneficiarios podrán recibir un máximo de \$599 en incentivos totales por año seguido por el calendario.

### **Detección, Evaluación, Intervención Breve y Referencia al Tratamiento**

Las pruebas de detección de alcohol y drogas, evaluación, las intervenciones breves, y la remisión al tratamiento no son beneficios del DMC-ODS. Es un beneficio en Medi-Cal cobro por servicios y por el sistema de prestación y de atención administrada por medio del Medi-Cal para beneficiarios mayores de 11 años. Los planes de atención y administración deben brindar servicios con cobertura para trastornos por uso de sustancias, que incluyen pruebas de detección por uso de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y remisión a tratamiento (Substance use disorder services, including alcohol and drug use screening, assessment, brief interventions, and referral to treatment, SABIRT por sus siglas en inglés) para beneficiarios mayores de 11 años.

### **Servicios de Intervención Temprana**

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

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

diagnóstico de trastorno por uso de sustancias para los servicios de intervención temprana para beneficiarios menores de 21 años.

### **Detección periódica temprana, diagnóstico y tratamiento**

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

Para ser elegible y recibir los servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, un beneficiario debe ser menor de 21 años y tener cobertura completa de Medi-Cal. Los servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos cubren los servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar a defectos y condiciones de salud física y de conducta.

Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que una afección sea más tolerable se consideran para ayudar a la afección y están cubiertos como servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

Si tiene preguntas sobre los servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, llame al 1-800-817-5292 o visite la página [web de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos del DHCS](#).

Los servicios ofrecidos por el DMC-ODS están disponibles por teléfono o telesalud, excepto las evaluaciones médicas para los Servicios de Tratamiento de Narcóticos y Manejo de Abstinencia.

### **Servicios para trastornos por uso de sustancias disponibles a través de planes de atención administrada o por medio del programa de "cobro por servicio" de Medi-Cal "regular"**

Los planes de atención administrada deben brindar servicios de cobertura para trastornos por uso de sustancias, incluyendo exámenes de detección, evaluación, intervenciones breves y remisión a tratamiento (SABIRT) para el uso de alcohol y drogas para beneficiarios de 11 años en adelante, incluyendo a miembros que se encuentran embarazadas, en entornos de atención primaria y tabaco, alcohol, y detección de drogas ilícitas.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los planes de atención administrada también deben proporcionar o coordinar la provisión de medicamentos para el tratamiento de adicciones (también conocido como tratamiento asistido por medicamentos) proporcionados en atención primaria, hospital para pacientes hospitalizados, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados.

Los planes de atención administrada también deben brindar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluyendo la desintoxicación voluntaria para pacientes que se encuentran internados.

## **CÓMO OBTENER SERVICIOS DE DMC-ODS**

¿Cómo obtengo servicios de DMC-ODS?

Si usted considera que necesita tratamiento de un trastorno de consumo de sustancias (SUD), puede obtener servicios solicitándolos usted mismo al plan del condado. Puede llamar a la línea gratuita del condado que se indica en la sección inicial de este manual. También hay otras formas en las que puede ser referido a su plan del condado para servicios de tratamiento de SUD. Su plan del condado está obligado a aceptar referencias para servicios de tratamiento de SUD de médicos y otros proveedores de atención médica que consideren que usted podría necesitar estos servicios y de su plan médico de atención administrada de Medi-Cal, si usted es miembro. Por lo general, el proveedor o el plan médico de atención administrada de Medi-Cal necesitarán su permiso o el permiso de los padres o cuidadores de un menor para hacer la referencia, a menos que se trate de una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden hacer referencias al condado, incluyendo escuelas; departamentos de bienestar o de servicios sociales del condado; tutores, guardianes o familiares; y agencias que aplican la ley.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de proveedores del Condado Imperial. Si algún proveedor contratado se opone a proveer o apoyar de algún modo cualquier servicio cubierto, el Condado Imperial coordinará para que otro proveedor preste el servicio. El Condado Imperial responderá con referencias y coordinación oportunas en caso que un servicio cubierto no esté disponible por parte de un proveedor debido a objeciones religiosas, éticas o morales al servicio cubierto.

El personal de ICBHS SUD, trabajará en colaboración con el beneficiario, aquellos que les apoyan, y otras agencias que están involucradas en el tratamiento del beneficiario para ayudarles durante la transición entre los niveles de cuidado. El personal que provee el tratamiento por medio de ICBHS SUD trabajara de una forma pro-activa para

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



asegurar que las transiciones hacia otros niveles de cuidado sean efectivos, oportunos, y completos.

### **¿En dónde puedo obtener servicios de DMC-ODS?**

El Condado Imperial está participando en el programa de DMC-ODS. Dado que usted es residente del Condado Imperial, usted puede recibir servicios de DMC-ODS en el condado donde vive a través del plan de DMC-ODS del condado. Su plan del condado tiene proveedores de tratamiento de SUD disponibles para tratar condiciones que están cubiertas por el plan.

El Condado de Imperial está participando en el programa de DMC-ODS. Dado que es residente del condado de Imperial, puede obtener los servicios de DMC-ODS en el condado donde vive a través del DMC-ODS. Su condado del Sistema de DMC-ODS tiene proveedores que proveen tratamiento para trastornos por uso de sustancias disponibles para tratar afecciones que están cubiertas por el plan. Otros condados que no participan en el DMC-ODS pueden proporcionar los siguientes servicios de Medi-Cal de Medicamentos:

- Tratamiento de Consulta Externa
- Tratamiento de Narcóticos
- Tratamiento de naltrexona
- Tratamiento de Consulta Externa Intensivo
- Servicio Intensivo Residencial Perinatal por Abuso de Sustancias (excluye alojamiento y comida)

Si tiene menos de 21 años, también es elegible para los servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos en cualquier otro condado del estado.

### **Atención después de horarios hábiles**

Usted tiene acceso en obtener atención después de horarios hábiles, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días feriados, llamando al número gratuito 1-800-817-5292. El personal está disponible para proporcionar acceso en obtener atención en case si la llega a necesita.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## **¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?**

Muchas personas tienen momentos difíciles en la vida y pueden estar pasando por problemas de trastorno por uso de sustancias. Lo más importante que debe recordar es que hay ayuda disponible. Si usted es elegible para Medi-Cal, y cree que podría necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación de su plan del condado para tener la certeza siendo que usted actualmente vive en un condado que es participante de DMC-ODS.

## **¿Cómo sé cuándo un niño o un adolescente necesitan ayuda?**

Puede comunicarse con el plan de DMC-ODS de su condado participante para una evaluación para su hijo (a) o adolescente si considera que él/ella presenta cualquiera de las señales de un SUD. Si su hijo (a) o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que necesita servicios de tratamiento por consumo de alcohol o drogas que estén cubiertos por el condado participante, el condado hará los arreglos para que su hijo (a) o adolescente reciba dichos servicios.

## **¿Cuándo puedo obtener los servicios de DMC-ODS?**

El DMC-ODS de su condado debe tener que cumplir con los estándares de horario del estado al programar una cita para que usted reciba servicios de DMC-ODS. El Sistema de DMC-ODS del condado debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de tiempo al programar una cita:

- Dentro de los 10 días hábiles de su solicitud, no urgente, se comenzarán los servicios con un proveedor de trastornos por uso de sustancias, y obtener servicios de consulta externa, o tratamiento intensivo por medio de consulta externa;
- Dentro de los 3 días hábiles después de su solicitud para recibir servicios del Programa de Tratamiento de Narcóticos;
- Una cita de seguimiento dentro de los 10 días si está siguiendo un curso de tratamiento para un trastorno continuo por uso de sustancias, excepto en ciertos
- casos identificados por su proveedor tratante.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## **COMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL**

¿En dónde puedo obtener servicios de Salud Mental Especializados?

Usted puede obtener servicios de Salud Mental especializados en el condado donde vive. Los servicios de Salud Mental especializados son proporcionados en todo el Condado Imperial por el Plan de Salud Mental del Condado Imperial o MHP, que está separado de su médico general. Si lo solicita, su MHP debe proporcionarle un directorio de personas, clínicas y hospitales donde puede obtener servicios de salud mental en su área. Esto se llama 'Directorio de Proveedores' y contiene nombres, números de teléfono y direcciones de médicos, terapeutas, hospitales y otros lugares donde puede recibir ayuda. Quizás sea necesario comunicarse primero con su MHP, antes de ir a solicitar ayuda. Llame a su MHP al 1-800-817-5292. Este es un número gratuito a través del estado, las 24 horas del día, los 7 días de la semana para solicitar un Directorio de Proveedores y preguntar si necesita comunicarse con el MHP antes de acudir al consultorio, la clínica o el hospital de un proveedor de servicios. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, usted es elegible para una Evaluación Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT), que puede incluir cobertura adicional y beneficios. Su MHP determinará si necesita servicios especializados de salud mental. Si necesita servicios especializados de salud mental, el MHP lo va a referir a un proveedor de salud mental. También puede solicitar una evaluación por medio de su plan de atención administrada si es usted es un beneficiario. Si el plan de atención administrada determina que cumple con las normas de acceso para los servicios especializados de salud mental, el plan de atención administrada lo ayudará en hacer la transición para recibir servicios de salud mental a través del plan de salud mental. No hay un acceso equivocado para recibir servicios de salud mental.

## **CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA**

¿Cuáles son las normas de acceso para la cobertura de los servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias?

Como parte de la decisión de si necesita servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias, el condado por medio del programa DMC-ODS, trabajará con usted y su proveedor para decidir si cumple con las normas de acceso para recibir los servicios del DMC-ODS. Esta sección explica cómo su condado participante tomará esa decisión.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Su proveedor trabajará con usted para realizar una evaluación a fin de determinar qué servicios del DMC-ODS son los más apropiados para usted. Esta evaluación debe realizarse de forma presencial, a través de telesalud o por teléfono. Es posible que reciba algunos servicios mientras se lleva a cabo la evaluación. Después de que su proveedor complete la evaluación, determinará si cumple con los siguientes criterios de acceso para recibir servicios a través de DMC-ODS:

- Usted tiene que estar enrolado en Medi-Cal
- Debe ser residente de un condado que sea participe en DMC-ODS.
- Debe tener al menos un diagnóstico del manual de diagnósticos y estadístico de los trastornos mentales para un trastorno adictivo y relacionado con sustancias (con la excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias) o haber tenido al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales para los Trastornos Relacionados con Sustancias y Adicción antes del encarcelamiento o durante el encarcelamiento (con excepción de los Trastornos Relacionados con el Tabaco y los no relacionados con sustancias).

Los beneficiarios menores de 21 años califican para recibir todos los servicios por medio de DMC-ODS cuando cumplen con las normas de necesidad médica de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT), independientemente de su condado de residencia y del requisito de diagnóstico descrito anteriormente.

¿Que es la necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y apropiados para tratar su condición. Para las personas mayores de 21 años, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o discapacidad importante incluso aliviar un dolor intenso. Para los beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si el servicio corrige o ayuda al abuso de sustancias o un trastorno por uso de sustancias. Los servicios sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable el abuso de sustancias y un trastorno por uso de sustancias se consideran para ayudar a la afección y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT).

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## CÓMO SELECCIONAR A UN PROVEEDOR

¿Cómo encuentro a un proveedor de los servicios de tratamiento para trastornos de consumo de sustancias que yo necesito?

El plan del condado puede establecer algunos límites a su selección de proveedores. Su plan de DMC-ODS del condado debe darle la oportunidad de escoger entre al menos dos proveedores cuando inicia los servicios, a menos que el plan del condado tenga un motivo justificado por el cual no pueda darle una opción. Por ejemplo, sólo hay un proveedor que puede proporcionarle el servicio que usted necesita. Su plan del condado debe permitirle cambiar de proveedor. Cuando usted solicita cambio de proveedor, el condado debe permitirle escoger entre al menos dos proveedores, a menos que exista un motivo justificado para no hacerlo.

Se requiere que su condado publique un directorio de proveedores actualizado por medio de internet. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el siguiente sitio web de su condado <https://bhs.imperialcounty.org> o puede llamar al número de teléfono gratuito del condado. Un directorio de proveedores y actualizado está disponible electrónicamente en el sitio web del condado, o en formato impreso al solicitarlo.

En algunas ocasiones, los proveedores contratados por medio de DMC-ODS, eligen dejar de brindar los servicios de DMC-ODS como proveedor del condado, y al ya no tienen contrato por medio de DMC-ODS del condado ya no aceptan a pacientes de DMC-ODS por su cuenta, o han solicitado a DMC-ODS. Cuando esto sucede, el DMC-ODS de su condado debe hacer un esfuerzo de buena fe en otorgar un aviso por escrito dentro de los 15 días posteriores a al recibir una notificación de su terminación con el programa, de que dicho proveedor ya no está en el contrato del condado, y avisar a cada persona que estaba recibiendo tratamiento por consumo de sustancias, servicios de tratamiento de trastornos de parte del proveedor.

Las personas Nativas Americanas y Nativos de Alaska que son elegibles para Medi-Cal y residen en condados que han optado por participar en DMC-ODS, también pueden recibir servicios por medio de DMC-ODS, a través de proveedores de atención médica para indígenas que cumplen con la certificación bajo el programa DMC-ODS.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## **Una vez que encuentre un proveedor, ¿puede el sistema de DMC-ODS decirle al proveedor qué servicios recibo?**

Usted, su proveedor y el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal están involucrados en decidir qué servicios necesita recibir a través del condado siguiendo los criterios de acceso para los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

En ocasiones, el condado dejara que usted o su proveedor tomen un decision. En otras ocasiones, el DMC-ODS del condado puede requerir que su proveedor justifique las razones por las que el cree que usted necesita un servicio antes de ser proporcionado. El DMC-ODS del condado debe utilizar un profesional calificado para realizar una revision.

Este proceso de revisión se denomina por un proceso de autorización de parte del plan. No se requiere autorización previa para los servicios, excepto para los servicios residenciales y de hospitalización (excluyendo los servicios de administración de abstinencia). El proceso de DMC-ODS del condado debe cumplir con plazos específicos. Para una autorización estándar, el plan debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor dentro de un period de 14 días dentro del calendario (esto incluye fines de semana).

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el condado bajo el DMC-ODS cree que le conviene obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse hasta por otros 14 días dentro del calendario. Un ejemplo de cuándo una extensión podría ser de su interés es cuando el condado cree que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si el DMC-ODS del condado tuviera información adicional de su proveedor y tuviera que denegar la solicitud. Si el condado bajo el DMC-ODS extiende el plazo, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo establecido para una solicitud de autorización estándar o acelerada, el DMC-ODS del condado debe enviarle un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, informándole que los servicios fueron denegados, y que usted puede presentar una apelación o solicitar una audiencia al nivel estatal.

Usted puede pedirle al DMC-ODS del condado más información sobre el proceso de autorización.

Si usted no está de acuerdo con la decision de DMC-ODS del condado sobre el proceso de autorización, puede presentar una apelación ante el condado o solicitar

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

una audiencia al nivel estatal. Para obtener más información, consulte la sección de la Resolución de Problemas.

### **¿Qué proveedores utiliza mi DMC-ODS en el condado?**

Si usted es nuevo en el DMC-ODS del condado, usted puede encontrar una lista completa de proveedores bajo el DMC-ODS en su condado disponible en la siguiente página web <https://bhs.imperialcounty.org> que contiene información sobre dónde se encuentran los proveedores ubicado, los servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias que se brindan, y otra información para ayudarlo en acceder en recibir atención, incluye información sobre los servicios culturales y de idioma que están disponibles por medio de los proveedores. Si tiene preguntas sobre los proveedores, llame al número de teléfono gratuito de su condado que se encuentra en la primera sección de este manual.

## **NOTIFICACION DE DETERMINACION ADVERSA SOBRE LOS BENEFICIOS**

### **¿Qué derechos tengo si el DMC-ODS del condado niega los servicios que quiero o creo que necesito?**

Si su DMC-ODS del Condado deniega, limita, reduce, retrasa o finaliza los servicios que desea o cree que debería recibir, tiene derecho a recibir un aviso (llamado "Notificación de Determinación Adversa Sobre los Beneficios") de DMC-ODS del Medi-Cal. También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión solicitando una apelación. Las secciones a continuación analizan su derecho al recibir una notificación, y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su DMC-ODS del Condado.

### **¿Que es una Notificacion de Determinacion Adversa sobre los Beneficios?**

Una Determinación Adversa de Beneficios se define como cualquiera de las siguientes acciones tomadas por DMC-ODS del Condado:

1. La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, esto incluye las determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, necesidad médica, idoneidad, entorno o efectividad de un beneficio cubierto;
2. La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado;
3. La denegación, total o parcial, del pago por un servicio;
4. La falta de prestación de los servicios en manera oportuna;

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

5. La falta de acción dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de quejas y apelaciones (si presenta una queja ante el DMC-ODS del condado y el DMC-ODS del condado no se comunica con usted con una decisión por escrito sobre su queja dentro de los 90 días. Si usted presenta una apelación ante el DMC-ODS del condado y el DMC-ODS del condado no se comunica con usted con una decisión por escrito sobre su apelación dentro de los 30 días, o si presentó una apelación acelerada y no recibió una respuesta dentro de las 72 horas); o
6. La denegación de la solicitud de un beneficiario para cuestionar la responsabilidad financiera.

### **Que es una Notificacion de Determinacion Adversa sobre los Beneficios?**

Una Notificacion de Determinación Adversa sobre los Beneficios es una carta que DMC-ODS del condado le enviará, si toma la decisión de denegar, limitar, reducir, retrasar o finalizar los servicios que usted y su proveedor creen que debería recibir. Esto incluye una denegación de pago por un servicio, una denegación basada en reclamar que los servicios no están cubiertos, o una denegación de que el servicio es para el sistema de entrega incorrecto, o una denegación de una solicitud para cuestionar la responsabilidad financiera. También se utiliza una Notificacion de Determinación Adversa sobre lo Beneficios, para informarle si su queja formal, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió los servicios dentro de los plazos establecidos por el condado del Sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal para brindar servicios. . Tiene derecho a recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios por escrito.

### **Momento para otorgar una Notificacion**

El Plan le debe de enviar al beneficiario por correo una notificacion al menos 10 días antes de la fecha de la acción para la terminación, suspensión o reducción de un servicio del condado del DMC-ODS previamente autorizado. El plan también debe enviar la notificacion por correo al beneficiario dentro de los dos días hábiles posteriores a la decisión de denegación de pago o de decisiones que resulten en la denegación, demora o modificación de la totalidad o parte de los servicios del DMC-ODS solicitados. Si recibe una notificación de determinación adversa sobre los beneficios después de haber recibido el servicio, no tiene que pagar por el servicio.

### **¿Siempre recibiré una notificación de determinación adversa sobre los beneficios cuando no obtenga los servicios que deseo?**

Sí, usted debe recibir una notificacion de determinación adversa sobre los beneficios. Sin embargo, si no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



el DMC-ODS del condado o, si completó el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia estatal. Cuando usted se comunice con su condado, indique que paso por una determinación adversa de beneficios, pero no recibió notificación. En este manual se incluye información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal. La información también debe estar disponible en la oficina de su proveedor.

### **¿Qué me dirá la notificación de determinación adversa sobre los beneficios?**

- La notificación de determinación adversa sobre los beneficios le dirá:
- Lo que hizo su sistema de DMC-ODS del condado que lo afecta a usted y su capacidad para obtener servicios.
- La fecha de vigencia de la decisión y la razón por la cual el plan tomó una decisión.
- Las reglas estatales o federales que el condado del Sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal estaba siguiendo cuando tomó la decisión.
- Cuáles son sus derechos si no está de acuerdo con lo que hizo el plan.
- Cómo presentar una apelación ante el plan.
- Cómo solicitar una audiencia estatal.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia estatal acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal.
- Sus derechos para continuar recibiendo servicios mientras espera una decisión de apelación o audiencia estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá los costos de estos servicios.
- Cuando tenga que presentar su solicitud de Apelación o Audiencia Estatal si desea que los servicios continúen.

### **¿Qué debo hacer cuando recibo una notificación de determinación adversa sobre los beneficios?**

Cuando reciba una notificación de determinación adversa sobre los beneficios, debe leer detenidamente toda la información del aviso. Si no entiende el aviso, el DMC-ODS de su condado puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.

Puede solicitar la continuación del servicio que se suspendió cuando presente una apelación o una solicitud de audiencia estatal. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días hábiles después de la fecha que refleja en la notificación

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

o de la entrega personal de la notificación de determinación adversa sobre los beneficios, o antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio.

## PROCESOS DE RESOLUCION DE PROBLEMAS

### ¿Qué sucede si no obtengo los servicios que quiero de parte de mi plan de DMC-ODS del Condado?

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

1. **El proceso para Denuncias** – Es una expresión de insatisfacción sobre cualquier servicio de SUD, que no sea una Notificación de Determinación Adversa sobre los Beneficios.
2. **El proceso de Apelación**- revisión de una decisión (negación o cambio en los servicios) que hizo el plan del condado o su proveedor acerca de sus servicios de tratamiento de SUD.
3. **El proceso de Audiencia Imparcial Estatal** – una revisión para asegurarse que usted reciba los servicios de tratamiento de SUD, a los que es elegible bajo el programa de Medi-Cal.

Al presentar una queja o apelación, o la solicitud de una audiencia estatal no contarán en su contra y no afectarán los servicios que está usted recibiendo. Cuando su queja o apelación esté completa, su programa de DMC-ODS del condado, le notificará a usted y a otras personas involucradas sobre el resultado final. Cuando se complete su Audiencia Estatal, la Oficina de Audiencias Estatales le notificará a usted y al proveedor el resultado final.

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

### ¿Qué ocurre si necesito ayuda para resolver un problema con mi plan de DMC-ODS del condado, pero no deseo presentar una denuncia o apelación?

Usted puede obtener ayuda del Estado si tiene dificultades en encontrar a la persona adecuada en el condado que le ayude a orientarse en el sistema.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi- Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Puede comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención Médica, Oficina del Ombudsman (defensors), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (excepto días festivos), por teléfono al 888-452-8609 o por correo electrónico a [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov).

**Tenga en cuenta:** los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje por medio de correo electrónico.

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal o en otros grupos. Puede solicitar información acerca de sus derechos a una audiencia o asistencia legal llamando a la Unidad Pública de Investigación y Respuestas:

Llame gratis al: 1-800-952-5253

Si es sordomudo y utiliza TDD (dispositivo de telecomunicación para sordos), llame al: 1-800-952-8349.

## EL PROCESO DE DENUNCIA

### ¿Qué es una denuncia?

Una denuncia es una expresión de insatisfacción sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento de SUD que no sea acerca de los problemas cubiertos por los procesos de apelación o de una Audiencia Imparcial Estatal.

El proceso para presentar una denuncia:

- Constituye procedimientos sencillos y fácil de entender que le permiten presentar una denuncia por escrito o verbalmente.
- No se usarán en ninguna forma en contra de usted o de su proveedor.
- Permitiéndole que autorice a otra persona a que actué en su representación, incluyendo a su proveedor. Si usted autoriza a otra persona a actuar en su representación, el Plan del Condado le puede pedir que firme un formulario autorizando al plan a que divulgue información a esa persona.
- Garantiza que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no han estado involucradas en ningún nivel previo de revisión o decisión.
- Identificar sus (miembro) roles y responsabilidad, las del Plan del Condado y de su proveedor.
- Proporcionar la resolución de la denuncia en el plazo de tiempo requerido.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## **¿Cuándo puedo presentar una denuncia?**

Usted puede presentar una denuncia con el plan del condado en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento de DMC-ODS que está recibiendo por medio del plan, o si tiene otra preocupación respecto al plan del condado.

## **¿Cómo puedo presentar una denuncia?**

Usted puede llamar al número telefónico gratuito de su plan del condado para obtener ayuda con su denuncia. El condado le proporcionará sobres con dirección del remitente en todas las salas de espera de los proveedores para que envíe su denuncia. Las denuncias se pueden presentar de manera verbal o por escrito. Las denuncias verbales no requieren un seguimiento por escrito.

## **¿Cómo se si el plan del condado recibió mi denuncia?**

Su plan del condado le hará saber si recibió su denuncia enviándole una carta de confirmación. ¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi denuncia? El plan del condado debe tomar una decisión sobre su denuncia dentro de 90 días del calendario a partir de la fecha en la que presento su denuncia. El plazo de tiempo puede extenderse hasta 14 días del calendario si usted solicita una extensión, o si el plan del condado considera que necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Un ejemplo de cuando una demora podría ser para su beneficio es cuando el condado considera que podría resolver su denuncia si contara con un poco más de tiempo para obtener información de usted y de otras personas involucradas.

## **¿Cómo se si el plan del condado ha tomado una decisión sobre mi denuncia?**

Cuando se haya tomado una decisión respecto a su denuncia, el plan del condado le notificara de la decisión a usted o a su representante por escrito. Si el plan del condado no le notifica a usted o a ninguna de las personas afectadas acerca de la decisión de la denuncia a tiempo, entonces el plan del condado le proporcionara una Notificación de Determinación Adversa sobre los Beneficios informándole sobre su derecho a solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Su plan del condado le proporcionará una Notificación de Determinación Adversa sobre los Beneficios en la fecha en la cual se vence el plazo de tiempo.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## ¿Hay un plazo para presentar una denuncia?

Usted puede presentar una denuncia en cualquier momento.

### **EL PROCESO DE APELACION (Estándar y Urgente)**

Su plan del condado tiene la responsabilidad de permitirle solicitar una revisión de una decisión que fue hecha sobre sus servicios de tratamiento de DMC-ODS por parte del plan o de sus proveedores. Existen dos maneras en las que puede solicitar una revisión. Una manera es utilizar el proceso de apelación estándar. La segunda manera es utilizar el proceso de una apelación urgente. Estas dos formas de apelación son similares; sin embargo, hay requisitos específicos para calificar para una apelación urgente. Los requisitos específicos se explican a continuación.

#### **¿Qué es una apelación estándar?**

Una apelación estándar es una solicitud para una revisión de un problema que usted o su proveedor tienen con el plan, lo cual envuelve negación o cambios en los servicios que usted cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, el plan del condado puede tomarse hasta 30 días para hacer la revisión. Si usted cree que esperar 30 días pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una apelación urgente.

El proceso de apelación estándar:

- Le permitirá presentar la apelación en persona, por teléfono o por escrito
- Garantizará que el haber presentado una apelación no se usarán en ninguna forma en contra de usted o de su proveedor.
- Permiéndole que autorice a otra persona a que actúe en su representación, incluyendo a su proveedor. Si usted autoriza a otra persona a actuar en su representación, el Plan del Condado le puede pedir que firme un formulario autorizando al plan a que divulgue información a esa persona.
- Puede continuar recibiendo beneficios durante una apelación si usted los solicita dentro del plazo de tiempo requerido, que es de 10 días a partir de la fecha en que la Notificación de Determinación Adversa sobre Beneficios le fue enviada por correo o se le entregó personalmente. Usted no tiene que pagar por la continuación de los servicios mientras la apelación está pendiente. Si usted solicita la continuación de beneficios, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o suspender el servicio que está recibiendo, es posible que requieran que pague el costo de los servicios proporcionados mientras la apelación estuvo pendiente;

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Garantiza que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no han estado involucradas en ningún nivel previo de revisión o decisión.
- Le permitirán a usted o a su representante examinar el archivo de su caso, incluyendo su expediente médico, y cualquier documento o papeleo considerado durante el proceso de la apelación, antes y durante el proceso de la apelación.
- Le darán oportunidad razonable de presentar evidencia y argumentos de hechos o leyes, en persona o por escrito.
- Le permitirán a usted, a su representante, o al representante legal de los bienes de un miembro difunto ser incluido/s como participantes de la apelación.
- Le enviarán una confirmación por escrito haciéndole saber que su apelación está siendo revisada.
- Al finalizar el proceso de la apelación, le informarán sobre su derecho a solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.

### **¿Cómo puedo presentar una apelación?**

Usted puede llamar al número telefónico gratuito de su plan de DMC-ODS del condado para obtener asistencia para presentar una apelación. El plan le proporcionará sobres con dirección impresa en todas las salas de espera de los proveedores para que envíe su apelación por escrito.

¿Cómo se si una decisión respecto a mi apelación se ha tomado? Su plan de DMC-ODS del condado le notificará a usted o a su representante por escrito sobre su decisión acerca de su apelación. La notificación tendrá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación.
- La fecha en que se hizo la decisión acerca de la apelación.
- Si la apelación no se resuelve totalmente a su favor, la notificación también tendrá información sobre su derecho a una Audiencia Imparcial Estatal y el procedimiento para solicitar una audiencia.

### **¿Hay un plazo de tiempo para presentar una apelación?**

Usted debe presentar una apelación dentro de 60 días a partir de la fecha que se encuentra en la Notificación de Determinación Adversa sobre los Beneficios. Tenga en cuenta que no siempre va a recibir una Notificación de Determinación Adversa sobre los Beneficios. No hay plazo de tiempo para presentar una apelación cuando usted no

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

reciba una Notificación de Determinación Adversa sobre los Beneficios; por lo cual usted puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

### **¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?**

El plan del condado debe hacer una decisión sobre su apelación dentro de 30 días del calendario de la fecha en que el plan del condado recibe su solicitud para una apelación. El plazo de tiempo puede extenderse hasta 14 días del calendario si usted solicita una extensión, o si el plan del condado considera que necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Un ejemplo de cuando una demora podría ser para su beneficio es cuando el condado considera que podría aprobar su apelación si contara con un poco más de tiempo para obtener información de usted y de su proveedor.

### **¿Qué si no puedo esperar 30 días para la decisión sobre mi apelación?**

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

#### **¿Qué es una apelación urgente?**

Una apelación urgente es una manera más rápida de decidir sobre una apelación. El proceso de una apelación urgente sigue un proceso similar al del proceso para una apelación estándar. Sin embargo,

- Su apelación debe reunir ciertos requisitos.
- El proceso de la apelación urgente sigue diferentes plazos de tiempo que una apelación estándar.
- Usted puede solicitar una apelación urgente verbalmente. Usted no tiene que poner por escrito su solicitud de apelación urgente.

#### **¿Cuándo puedo presentar una apelación urgente?**

Si usted cree que esperar hasta 30 días para la decisión de una apelación estándar pondrá en riesgo su vida, salud o capacidad para alcanzar, mantener o recuperar su funcionamiento máximo, puede solicitar una resolución urgente de su apelación. Si el plan del condado está de acuerdo en que su apelación reúne los requisitos para una apelación urgente, su condado resolverá su apelación urgente dentro de 72 horas del día en que su plan del condado reciba su apelación. Los plazos de tiempo pueden extenderse hasta 14 días del calendario si usted solicita una extensión, o si el plan del

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

condado muestra que existe necesidad de información adicional y que la demora es para su beneficio. Si el plan del condado extiende los plazos de tiempo, el plan le dará una explicación por escrito del motivo de la extensión de plazo. Si el plan del condado decide que su apelación no califica para una apelación urgente, el plan del condado deberá hacer un esfuerzo razonable a fin de darle un aviso verbal rápidamente y notificarle por escrito dentro de 2 días del calendario dándole los motivos de la decisión. Entonces su apelación seguirá los plazos de tiempo de la apelación estándar anteriormente mencionados en esta sección. Si usted no está de acuerdo con la decisión del condado en cuanto a que su apelación no cumple los criterios para una apelación urgente, usted puede presentar una denuncia.

En cuanto su plan del condado resuelva su apelación urgente, el plan le notificara verbalmente y por escrito a usted y a todos aquellos que estén afectados.

### **Información adicional específica del condado**

También puede presentar una apelación comunicándose con el Defensor de los derechos de los pacientes llamando al 1-800-817-5292.

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

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

Una Audiencia Imparcial Estatal es una revisión independiente llevada a cabo por el Departamento de Servicios Sociales de California para garantizar que usted reciba los servicios de tratamiento de SUD, a los cuales usted tenga derechos conforme al programa de Medi-Cal. Usted también puede visitar el Departamento de Servicios Sociales de California en <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para obtener recursos adicionales.

### **¿Cuáles son mis derechos de Audiencia Imparcial Estatal?**

Usted tiene el derecho a:

- Tener una audiencia ante el Departamento de Servicios Sociales de California (también nombrada Audiencia Imparcial Estatal).
- Que se le informe como solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.
- Que se le informe sobre de las reglas que gobiernan la representación en una Audiencia Imparcial Estatal.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



- Si usted lo solicita, que sus beneficios continúen durante el proceso de la Audiencia Imparcial Estatal si su petición por una Audiencia Imparcial Estatal es presentada dentro de los plazos de tiempo requeridos.

### ¿Cuándo puedo presentar una solicitud de Audiencia Imparcial Estatal

Usted puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal:

- Si ha completado el proceso de apelación del condado del DMC-ODS.
- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de tratamiento de trastorno por uso de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento de trastornos por uso de sustancias y le pide aprobación al sistema de DMC-ODS del condado, pero el condado del DMC-ODS no está de acuerdo y rechaza la solicitud de su proveedor, o cambia el tipo o frecuencia del servicio.
- Si su proveedor solicitó la aprobación de DMC-ODS del condado, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su condado del DMC-ODS no le brinda servicios según los plazos establecidos por el condado.
- Si no cree que el DMC-ODS del condado está brindando servicios lo suficientemente pronto como para satisfacer sus necesidades.
- Si su queja formal, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no se ponen de acuerdo sobre los servicios de tratamiento del trastorno por uso de sustancias que usted necesita.
- Si su queja formal, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

¿Cómo solicito una Audiencia Imparcial Estatal?

Usted puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal:

- En línea por la siguiente página de internet:  
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por escrito: Envíe su solicitud al departamento de bienestar del condado a la dirección que se muestra en la notificación de determinación adversa sobre los beneficios, o por fax o correo postal a:

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

State Hearings Division (Division de Audiencias Estatales)  
California Department of Social Services (Departamento de Servicios Sociales)

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, California 94244-2430

O por fax al 916-651-5210 o al 916-651-2789

- **Por telefono:** Llamar a la Division de Audiencias Estatales a los siguientes numeros gratuitos, 800-743-8525 o al 855-795-0634, tambien puede llamar a la linea gratuita de Respuestas en Consultas Publicas al 800-952-5253, o al TTY/TDD (para personas sordomudas): 1-800- 952-8349.

### **¿Hay un plazo de tiempo para presentar una solicitud para una Audiencia Imparcial Estatal?**

Solo tiene 120 días para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Los 120 días empiezan o un día después que el plan del condado le dio personalmente la notificación de la decisión acerca de su apelación, o el día después de la fecha del sello postal en la notificación de la decisión sobre la apelación del condado.

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

### **¿Puedo continuar recibiendo servicios mientras espero la decisión de una Audiencia Imparcial Estatal?**

Si usted actualmente está recibiendo tratamiento y usted desea continuar su tratamiento durante su apelación, usted debe solicitar una Audiencia Imparcial Estatal dentro de 10 días de la fecha del sello postal que se encuentra en la notificación de resolución de su apelación o se le entrego o antes de la fecha en que el plan del condado le informo que sus servicios serán reducidos o terminados.

Cuando solicite una Audiencia Imparcial Estatal, usted debe decir que desea seguir recibiendo su tratamiento. Además, usted no tendrá que pagar por los servicios recibidos mientras la Audiencia Imparcial Estatal esta pendiente.

Si usted solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la Audiencia Imparcial Estatal confirma la decisión de reducir o terminar el servicio que está

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi- Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

recibiendo, es posible que requieran que pague el costo de los servicios proporcionados mientras la Audiencia Imparcial Estatal estaba pendiente.

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

Después de solicitar una audiencia estatal, podría tomar hasta 90 días en tomar una decisión sobre su caso y enviarle una respuesta.

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

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

Puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal urgente (más rápida) si considera que el plazo de tiempo regular de 90 días del calendario le causaría problemas serios con su salud, incluyendo problemas en su habilidad de adquirir, mantener o recobrar funciones/habilidades importantes de la vida. El Departamento de Servicios Sociales, División de Audiencias Estatales, revisará su solicitud para una Audiencia Imparcial Estatal urgente y decidirá si usted califica. Si su solicitud para una audiencia urgente es aprobada, una audiencia se llevará a cabo y la decisión de la audiencia se otorgará dentro de 3 días hábiles de la fecha en que la División de Audiencias Estatal recibió su solicitud.

## **INFORMACION IMPORTANTE DEL PROGRAMA DE MEDI-CAL DEL ESTADO DE CALIFORNIA**

### **¿Quién puede obtener Medi-Cal?**

Usted puede calificar para Medi-Cal si se encuentra en uno de estos grupos:

- 65 años de edad o mayor
- Menor de 21 años de edad

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Adulto, entre los 21 y los 65 años de edad basado en la elegibilidad según los ingresos
- Ciego o discapacitado
- Embarazada
- Ciertos refugiados, o inmigrantes cubanos/haitianos
- Recibe cuidados en un centro de cuidados de enfermería

Usted debe vivir en California para calificar para Medi-Cal. Llame o visite su oficina local de servicios sociales del condado para pedir una aplicación, o obtenga una en Internet en <http://dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/ApplyforMedi-Cal.aspx>.

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

Probablemente usted tenga que pagar por Medi-Cal dependiendo de la cantidad de dinero que reciba o gane por mes:

- Si sus ingresos son menores que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, usted no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal.
- Si sus ingresos son mayores que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, usted tendrá que pagar algo de dinero por los servicios médicos o de SUD. La cantidad que usted pague se llama su “parte del costo”. Una vez que usted ha pagado su “parte del costo,” Medi-Cal pague el resto de sus facturas médicas por ese mes. En los meses en los que usted no tenga gastos médicos, no tiene que pagar nada.
- Es posible que tenga que hacer un “copago” por cualquier tratamiento bajo Medi-Cal. Esto significa que usted paga una cantidad de sus propios fondos cada vez que recibe un servicio médico o tratamiento de SUD o un medicamento con receta y un copago si va a una sala de emergencias de un hospital para recibir servicios regulares.

Su proveedor le dirá si necesita hacer un copago.

### **¿Hay transporte disponible?**

Si usted tiene problemas para llegar a sus citas médicas o citas de tratamiento de alcohol y droga, el programa del Medi-Cal puede ayudarle a encontrar transporte.

Se puede proporcionar transporte que no sea de emergencia y transporte no médico a los beneficiarios con Medi-Cal que no puedan proporcionar transporte por sí mismos y

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

que tengan una necesidad médica en recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal. Si necesita ayuda con el transporte, comuníquese con su plan de atención administrada para obtener información y asistencia.

Si usted tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico, para obtener usted ayuda puede comunicarse con el DMC-ODS de su condado. Cuando se comunique con la empresa de transporte, le solicitarán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede recetarle transporte médico que no sea de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su viaje hacia y desde su(s) cita(s).

## **DIRECTIVA ANTICIPADA**

### **¿Qué es una directiva anticipada?**

Usted tiene el derecho a tener una directiva anticipada. Una instrucción anticipada es una instrucción escrita sobre su atención médica que está reconocida por la ley de California. Esto incluye información que establece cómo le gustaría que se le brindara atención médica o qué decisiones le gustaría que se tomaran, en caso de que no pueda hablar por sí mismo. A veces escuchamos una directiva anticipada descrita como un testamento en vida o un poder notarial duradero.

La ley de California define una directiva anticipada como una instrucción de atención médica individual verbal, escrita, o por un poder notariado (un documento escrito que le da permiso a alguien para que tome decisiones por usted). Todos los condados de DMC-ODS deben tener políticas de directivas anticipadas vigentes. Su DMC-ODS del condado debe proporcionar información por escrito sobre las políticas e instrucciones anticipadas de DMC-ODS del condado, y una explicación de la ley estatal, si se le llega a solicitar información. Si usted desea solicitar información debe llamar al DMC-ODS de su condado.

Una directiva anticipada está diseñada para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden proporcionar instrucciones sobre su propio cuidado. Es un documento legal que permite que las personas digan, por adelantado, cuáles serían sus deseos, si llegaran a ser incapaces de tomar decisiones de atención médica. Esto puede incluir cosas tales como el derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugía o en tomar otras decisiones de atención médica. En California, una directiva anticipada consta de dos partes:

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

Usted puede obtener un formulario con o para instrucciones anticipadas de su condado del DMC-ODS o en línea. En California, usted tiene derecho a proporcionar indicaciones e instrucciones anticipadas a todos sus proveedores de atención médica. Usted también tiene derecho a cambiar o cancelar sus directivas anticipadas en cualquier momento.

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

California Department of Justice (Departamento de Justicia en California)  
 Attn: Public Inquiry Unit,  
 P. O. Box 944255  
 Sacramento, CA 94244-2550

## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO**

¿Cuáles son mis derechos como beneficiario de los servicios de DMC-ODS?

Como persona que califica para Medi-Cal y que vive en un condado con el programa piloto de DMC-ODS, usted tiene derecho a recibir servicios de tratamiento de SUD medicamente necesarios del plan del condado. Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, dando debida consideración a su derecho de privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre opciones y alternativas de tratamientos disponibles, presentadas en una manera apropiada a la condición y la habilidad de comprender del miembro.
- Participar en las decisiones acerca de su cuidado de SUD, incluyendo su derecho a rehusar el tratamiento.
- Acceso oportuno a tratamiento, incluso servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario, para tratar una condición de emergencia o una condición de crisis.
- Recibir la información en este manual sobre los servicios de tratamiento de SUD cubiertos por el plan de DMC-ODS del condado, otras obligaciones del plan del condado y sus derechos conforme a esta descripción.
- A que la confidencialidad de su información de salud sea protegida.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Solicitar y recibir una copia de sus expedientes médicos, y solicitar que sean enmendado o corregidos según se especifica en el Código de Reglamentos Federales Título 45 CFR 164.524 y 164.526.
- Recibir materiales por escrito en formatos alternativos (incluyendo Braille, letra grande, y formato de audio) cuando se soliciten y de manera oportuna según el formato que se solicite.
- Recibir servicios de interpretación orales en el idioma de su preferencia.
- Recibir servicios de tratamiento de SUD del plan del condado que observe los requisitos de su contrato con el Estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de capacidad, y servicios adecuados, coordinación y continuidad del cuidado, y cobertura y autorización de servicios.
- Acceso servicios de Consentimiento de Menores, si usted es menor de edad.
- Acceso a servicios medicamente necesarios fuera de la red de manera oportuna, si el plan no cuenta con un empleado o proveedor contratado que pueda prestar los servicios. “Proveedor fuera de la red” es un proveedor que no está en la lista de proveedores del plan del condado. El condado debe asegurarse que usted no pague nada extra para consultar a un proveedor fuera de la red. Usted puede contactar a los servicios para miembros al 1-800-817-5292 (las 24 horas, sin cargo) para obtener información sobre como recibir servicios de un proveedor fuera de la red.
- Solicitar una segunda opinión de un profesional de atención medica calificado dentro de la red del condado, o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted.
- Presentar una denuncia ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o el cuidado recibido.
- Solicitar una apelación, ya se verbalmente o por escrito, al recibir una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios.
- Solicitar una Audiencia Imparcial Estatal de Medi-Cal, incluyendo información sobre las circunstancias bajo las cuales es posible tener una Audiencia Imparcial Urgente.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como medio de coerción (intimidación), disciplina, conveniencia, o represalia.
- Tener libertad para ejercer estos derechos sin que eso afecte negativamente como usted es tratado por el plan del condado, los proveedores o el Estado.

### **¿Cuáles son mis responsabilidades como beneficiario de los servicios de DMC-ODS?**

Como beneficiario del servicio de DMC-ODS, usted es responsable de:

- Leer cuidadosamente los materiales informativos para miembros que usted haya recibido de DMC-ODS del condado. Esos materiales le ayudaran a entender que servicios están disponibles y como recibir tratamiento si lo necesita.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Asistir su tratamiento conforme fue programado. Usted tendrá un mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor al menos con 24 horas de anticipación y vuelva a programar la cita para otro día y hora.
- Llevar siempre su tarjeta de identificación (ID) de Medi-Cal y una identificación con foto cuando asiste su tratamiento.
- Informar a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Comunicar a su proveedor todas sus preocupaciones médicas para que su plan sea preciso. Cuanto más completa sea la información que comparte sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegúrese de hacerle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante entender por completo su plan de tratamiento y cualquier otra información que usted reciba durante el tratamiento.
- Seguir el plan de tratamiento que usted y su proveedor han acordado.
- Estar dispuesto a formar una relación de trabajo sólida con el proveedor que lo está tratando.
- Contactar al plan si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Comunicar a su proveedor y al DMC-ODS del condado si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar a su capacidad para participar en el tratamiento.
- Tratar al personal que proporciona su tratamiento con respeto y cortesía.
- Si usted sospecha fraude o irregularidades, repórtelo:
  - El Departamento de Servicios de Atención Médica solicita que cualquier persona que sospeche fraude, divulgar o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa de fraude de Medi-Cal del DHCS al 1-800-822-6222. Si cree que se trata de una emergencia, llame al 911 para obtener asistencia inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llamas puede permanecer en el anonimato.
  - Usted también puede denunciar sospechas de fraude o abuso por correo electrónico a [fraude@dhcs.ca.gov](mailto:fraude@dhcs.ca.gov) o utilizar el formulario en línea al <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



## **SOLICITUD PARA TRANCISION DE ATENCION**

### **Cuando puedo solicitar permanecer con mi proveedor anterior, ¿Que ahora está fuera de la red de servicios?**

Después de ingresar al DMC-ODS del Condado, usted puede solicitar continuar con los servicios de su proveedor que esta fuera de la red de servicios si:

- El cambiarse a un proveedor nuevo causaría problemas serios a su salud o aumentaría el riesgo de hospitalización o de ingresar a una institución; y
- Usted ya estaba recibiendo tratamiento del proveedor (fuera de la red de servicios) antes de la fecha de su transición al DMC-ODS del Condado.

### **¿Como puedo solicitar permanecer con mi proveedor que esta fuera de la red de servicios?**

- Usted, su representante autorizado, o su proveedor actual, pueden someter una solicitud por escrito al DMC-ODS del Condado. También puede ponerse en contacto con los servicios para miembros al 1-800-817-5292.
- El DMC-ODS del Condado le enviara una notificación por escrito reconociendo que se recibió su solicitud y empezara a procesar su solicitud dentro de tres (3) días hábiles.

### **¿Qué si continúo viendo a mi proveedor que esta fuera de la red de servicios después de la transición al DMC-ODS del Condado?**

- Usted puede solicitar una transición de atención retroactiva dentro de treinta (30) días del calendario de haber recibido servicios de un proveedor que esta fuera de la red de servicios.

### **¿Por cual motivo puede el Plan del Condado negar mi petición para transición de atención?**

- El DMC-ODS del Condado puede negar su petición para continuar con su proveedor previo y que esta fuera de la red de servicios si:

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi- Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- El DMC-ODS del Condado a documentado problemas con la calidad del cuidado/servicio del proveedor

### **¿Por que el DMC-ODS negaría mi petición para transición de atención?**

- El DMC-ODS puede denegar su solicitud para retener a su proveedor anterior, y ahora fuera de la red, si:
  - El DMC-ODS del condado ha documentado problemas de calidad de atención con el proveedor.

### **¿Qué sucederá si mi petición para transición de atención es negada?**

- Si el DMC-ODS del condado niega su transición de atención procederá así:
  - Le notificara por escrito;
  - Le ofrecerán un proveedor alternativo que es parte de la red de servicios el cual ofrece el mismo nivel de servicios que le daba el proveedor que esta fuera de la red de servicios, y
  - Le informaran acerca de su derecho a someter una denuncia/queja si usted no está de acuerdo con la negación.
- Si el DMC-ODS del Condado le ofrece múltiples alternativas de proveedores dentro de la red de servicios y usted no elije uno, entonces el Plan del Condado lo referirá o lo asignara a un proveedor que está dentro de la red de servicios y le notificara por escrito.

### **¿Qué sucederá si mi petición para transición de atención es aprobada?**

- Dentro de siete (7) días de aprobar su petición para transición de atención el Plan del Condado le proveerá con:
  - La aprobación de su petición;
  - Que tanto tardara el proceso para la transición de atención;
  - El proceso que acontecerá en la transición de su atención al concluir el periodo de continuidad de la atención/cuidados; y

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Su derecho a seleccionar a un proveedor diferente de la red de servicios de DMC-ODS del Condado en cualquier momento.

### **¿Qué tan rápido se tramitará mi petición de transición de atención?**

El DMC-ODS del Condado finalizará la revisión de su solicitud de transición de atención dentro de treinta (30) días del calendario a partir de la fecha en que el Plan del Condado recibió su petición.

### **¿Qué sucederá al finalizar el tiempo de mi transición de atención?**

El DMC-ODS del Condado le notificará por escrito treinta (30) días del calendario antes que se finalice la transición de atención sobre el proceso que sucederá para la transición de su atención a un proveedor dentro de la red de servicios al finalizar el periodo de su transición de atención.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## AVISOS EN DIFERENTES IDIOMAS

### English Tagline

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

### العربية (Arabic)

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

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

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

### ប្រាសាទសាសាខ្មែរ (Cambodian)

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

### 简体中文标语 (Chinese)

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

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi- Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### **مطلب به زبان فارسی (Farsi)**

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

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

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

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

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

### **日本語表記 (Japanese)**

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

### **한국어 태그라인 (Korean)**

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

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi- Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ເທທາເບີ [1-800-817-5292] (TTY: [1-800-855-7100]). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕເພີມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ເທທາເບີ [1-800-817-5292] (TTY: [1-800-855-7100]). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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

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

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ [1-800-817-5292] (TTY: [1-800-855-7100]). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ [1-800-817-5292] (TTY: [1-800-855-7100]). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский слоган (Russian)**

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

### **Mensaje en español (Spanish)**

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

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi- Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

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

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

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

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

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

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

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

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi- Cal (DMC-ODS por sus siglas en ingles) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## NOTIFICACION DE NO DESCRIMINACION

---

La discriminación es en contra de la ley. Imperial County Behavioral Health Services (Departamento de Salud Mental del Condado Imperial) observa las leyes Federales de derechos civiles. Imperial County Behavioral Health Services no discrimina, no excluye a personas, no las trata diferente a causa de su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Imperial County Behavioral Health Services provee:

- La siguiente asistencia gratis y servicios para personas con discapacidad para ayudarles a comunicarse mejor:
  - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Los siguientes servicios de lenguaje gratis para personas que el inglés no es su primer idioma:
  - Interpretes Calificados
  - Información escrita en otros lenguajes
- Si usted necesita estos servicios, llame a Imperial County Behavioral Health Services entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. llamando al 1-800-817-5292. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 1-800-855-7100. Si solicita este documento, puede estar disponible para usted en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

### **COMO PRESENTAR UNA DENUNCIA**

Si usted cree que Imperial County Behavioral Health Services (Departamento de Salud Mental de Condado Imperial) no a proveído estos servicios o a discriminado en alguna otra forma en referencia a la raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una denuncia a imperial county behavioral Health Services. Usted puede presentar una denuncia por telefono, por escrito, en persona o electronicamente:

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



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

Imperial County Behavioral Health Services  
Atten: Patients' Rights Advocate  
202 N. Eighth Street  
El Centro, CA 92243

- En persona: Visite la oficina de su proveedor o al Defensor de los Derechos del Paciente y dígame que quiere presentar una denuncia.

---

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

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

Por teléfono: Llame al 916-440-7370. Si no puede oír o hablar bien, por favor llame al 711 (California State Relay).

Por escrito: Llene 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:

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

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

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

---

## **OFFICE OF CIVIL RIGHTS (OFFICINA DE DERECHOS CIVILES)**

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

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

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

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

- Los formularios para queja están disponibles en:  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- Electrónicamente: Visite la Office for Civil Rights Complaint Portal en  
<http://www.ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

---

Llame a la línea gratuita del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés) <https://bhs.imperialcounty.org>. El sistema de DMC-ODS del condado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.