

Condado de Imperial

Manual Para Miembros de

Servicios Conductuales

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

202 North Eighth Street

El Centro, CA 92243

Línea de Acceso Integrada 24/7: 1-800-817-5292

Fecha de Vigente: 1 de Enero del 2026.

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

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

English

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

العربية (Arabic)

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

Հայերեն (Armenian)

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

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-817-5292 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-817-5292 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

繁體中文 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-817-5292 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-817-5292 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

فارسی (Farsi)

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

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-817-5292 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-817-5292 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-817-5292 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-817-5292 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-817-5292 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-817-5292 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-817-5292 (TTY: 711)번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-817-5292 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງ 1-800-817-5292 (TTY: 711). ອັງກິດຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ແລະ ອົງປະກອບສາມພັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງ 1-800-817-5292 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien

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

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

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

ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-817-5292 (TTY: 711).
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-817-5292 (TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-817-5292 (TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

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

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-817-5292 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-817-5292 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

ภาษาไทย (Thai)

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

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-817-5292 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-817-5292 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-817-5292 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-817-5292 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

TABLA DE CONTENIDO

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS.....	6
INFORMACION DE CONTACTOS DEL CONDADO	8
PROPOSITO DE ESTE MANUAL.....	9
INFORMACION DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y CONDUCTUAL.....	11
ACCESO A SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y CONDUCTUAL.....	14
SELECCION DE UN PROVEEDOR.....	23
SU DERECHO A ACCESAR AL HISTORIAL MEDICO DE SALUD MENTAL Y CONDUCTUAL Y A LA INFORMACION DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES.....	27
ALCANCE DE SERVICIOS.....	28
SERVICIOS DISPONIBLES POR TELEFONO Y TELESALUD.....	57
EL PROCESO DE LA RESOLUCION DE PROBLEMAS: PRESENTAR UNA QUEJA, APELAR O SOLICITAR UNA AUDIENCIA ESTATAL.....	58
DIRECTIVA ANTICIPADA.....	70
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	71
AVISO DE NO DISCRIMINACION.....	82
AVISO DE PRACTICAS DE PRIVACIDAD.....	86
PALABRAS QUE DEBE CONOCER.....	100
INFORMACION ADICIONAL ACERCA DE TU CONDADO.....	112

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

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

Otros formatos

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

Servicios de Interpretación

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

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

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

INFORMACION DE CONTACTOS DEL CONDADO

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

1-442-265-1525

1-800-817-5292

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

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

Correo electrónico para quejas o apelaciones: BHSPRA@co.imperial.ca.us

¿A Quién Debo Contactar Si Tengo Pensamientos Suicidas?

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

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

PROPOSITO DE ESTE MANUAL

¿Por Qué Es Importante Leer Este Manual?

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

Usted aprenderá:

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

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

¿Dónde Puedo Obtener Más Información Sobre Medi-Cal?

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

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

INFORMACION DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y CONDUCTUAL

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

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

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

Pensamientos y Sentimientos

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

Físico

- Muchos problemas físicos, posiblemente sin causa obvia como:
 - Dolor de cabeza.
 - Dolor de estómago.
 - Dormir demasiado o muy poco.
 - Comer demasiado o muy poco.
 - No poder expresarse claramente.
- Desinterés en el cuidado de su apariencia o fuerte preocupación por la apariencia, como:
 - Perdida o aumento de peso repentino.
 - Ojos rojos y pupilas inusualmente grandes.
 - Olores extraños en aliento, cuerpo o ropa.

Comportamiento

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

Miembros Menores de 21 Años

¿Como Saber Si Un Niño o una Persona menor de 21 años Necesita Ayuda?

Puede ponerse en contacto con su condado o su administrador de su plan de Medi-Cal y pedir una evaluación para su niño o adolescente si usted cree que está mostrando

algunos de los síntomas de una condición de salud mental. Si su niño o adolescente califica para Medi-Cal, y la evaluación del condado indica que se necesitan servicios especializados de salud conductual, el condado se encargará de que su hijo o adolescente reciba dichos servicios. Su plan de atención administrada también puede ayudarle a comunicarse con su condado si considera que su hijo o adolescente necesita servicios de salud conductual que el plan de atención administrada no cubre. También hay servicios disponibles para los padres que se sienten estresados por las responsabilidades de ser padres.

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

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

- Muchos problemas para prestar atención o permanecer quietos, los cuales ponen en peligro físico o que les cause problemas en la escuela.
- Fuertes preocupaciones o temores que se interponen en las actividades cotidianas.
- Miedo repentino y sin razón, a veces con aceleración del ritmo cardíaco o respiración agitada.
- Sentirse triste o alejarse de los demás por dos (2) o más semanas, causando problemas con las actividades cotidianas.

- Fuertes cambios de humor que causan problemas en las relaciones.
- Grandes cambios de comportamiento.
- No comer, vomitar o tomar medicamento para perder peso.
- Uso repetido de alcohol y drogas.
- Comportamiento grave y fuera de control que pueda herirse así mismo o a los demás.
- Planes serios o intentos de hacerse daño o suicidarse.
- Peleas repetidas o uso de un arma o planes serios para lastimar a otros.

ACCESO A SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y/O CONDUCTUAL

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

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

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

Además, tenga en cuenta lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

- En un plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar los servicios con el plan de salud mental.
- En un plazo de 48 horas si usted solicita servicios por una condición urgente.
- En un plazo de 96 horas para una condición urgente que si requiere autorización previa;
- En un plazo de 15 días hábiles a partir de su solicitud no urgente de cita con un psiquiatra; y
- En un plazo de 10 días hábiles a partir de la cita previa no urgente para las citas de seguimiento.

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

- En un plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar los servicios con un proveedor de trastornos por el consumo de sustancias para servicios ambulatorios y servicios ambulatorios intensivos.
- En un plazo de 48 horas a partir de su solicitud para una condición urgente que no requiere autorización previa.

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

Cabe mencionar que estos tiempos pueden alargarse si su proveedor determina que la espera es médicamente apropiada y no dañará su salud. Si se le ha hecho saber que estará en lista de espera y siente que el tiempo de duración le afecta su salud, contacte a su condado al número de teléfono que aparece en la portada de este manual. Tiene derecho a presentar una queja si no recibe atención de manera oportuna. Para obtener más información sobre como presentar una queja, consulte la sección “El Proceso de Quejas” de este manual.

¿Que son los servicios de emergencia?

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

- La salud del individuo (o la salud de un feto) podría estar en grave peligro.
- Causa con daño serio al funcionamiento del cuerpo.
- Provoca daño grave a cualquier órgano o parte del cuerpo.

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

- Representa un peligro inmediato para si mismo o para otra persona debido a una condición de salud mental o una condición de salud mental sospecha.

- Es incapaz de satisfacer de inmediato sus necesidades, como alimentación, vestimenta, vivienda, seguridad personal o acceso a la atención médica necesaria, debido a una condición de salud mental o una condición de salud mental sospechada y/o un trastorno grave por uso de sustancias.

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana para los miembros de Medi-Cal. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia. El Programa Medi-Cal cubrirá las condiciones de emergencia, ya sea que la condición se deba a un problema de salud física o de salud mental (pensamientos, sentimientos, comportamientos que son una fuente de angustia y/o disfunción en relación consigo mismo o con los demás). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura por acudir a la sala de emergencias, incluso si resulta que no era una emergencia. Si cree que está teniendo una emergencia, llame al 911 o acuda a cualquier hospital u otro lugar para recibir ayuda.

¿Quién decide qué servicios recibiré?

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

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

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

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

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

- Para una autorización estándar de trastorno por el consumo de sustancias, el condado debe decidir sobre la solicitud de su proveedor en un plazo de 5 días hábiles.
 - Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el condado considera que le conviene obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse hasta otros 14 días naturales. Un ejemplo de cuando una extensión podría ser de su interés es cuando el condado piensa que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si el condado tuviera información adicional de su proveedor y tendría que negar la solicitud sin la información. Si el condado extiende el plazo, le enviara una notificación por escrito sobre la extensión.
- Para una previa autorización estándar de salud mental, el condado debe decidir basado en la solicitud de su proveedor tan rápido como su condición lo requiera, pero que no exceda de cinco (5) días hábiles desde el momento que el condado recibe la solicitud.
 - Por ejemplo, si el cumplimiento de los plazos estándar puede poner en riesgo su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, su condado debe apresurar una decisión de autorización y proporcionar una notificación basada en un plazo relacionado con su estado de salud que no supere las 72 horas después de recibir la solicitud de servicio. Su condado puede extender el plazo hasta 14 días hábiles adicionales después de recibir la solicitud, si usted o

su proveedor solicitan la extensión o si el condado proporciona una justificación de porque la extensión es en su mejor interés.

En ambos casos, si el condado extiende el plazo para la solicitud de autorización del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión. Si el condado no toma una decisión dentro de los plazos indicados o denegados, retrasados, reducidos o cancelados de los servicios solicitados, el condado debe enviarle con un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios informándole que los servicios han sido denegados, retrasados, reducidos o terminados, comunicarle que puede presentar una apelación y proporcionarle información sobre como presentar dicha apelación. Puede preguntarle al condado más información sobre sus procesos de autorización. Si usted no está de acuerdo con la decisión del condado sobre su proceso de autorización, usted puede presentar una apelación. Para obtener más información, consulte la sección “Resolución de Problemas” de este manual.

¿Qué es Necesidad Medica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y clínicamente apropiados para tratar su condición. Para las personas mayores de 21 años, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o discapacidad importante o mejorar un dolor severo.

Para personas menores de 21 años, el servicio es médicamente necesario si el servicio corrige, sostiene, apoya, mejora o hace más tolerable una condición de salud mental y/o conductual. Los servicios que sostienen apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud mental y/o conductual se consideran médicamente necesarios y están cubiertos como Servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódico (EPSDT, por sus siglas en ingles).

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

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

- Evaluación y tratamiento de la salud mental, incluyendo terapia individual, grupal y familiar.
- Pruebas psicológicas y neuropsicológicas, cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental.
- Servicios ambulatorios con el propósito de monitorear medicamentos recetados.
- Consulta psiquiátrica.

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

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

¿Qué Otros Servicios Para Trastornos Por Consumo de Sustancias están disponibles a través de los planes de atención administrada o del programa de Medi-Cal de “Pago por Servicios”?

Los planes de atención administrada deben proporcionar servicios cubiertos de trastornos por uso de sustancias en entornos de atención primaria, así como exámenes de detección del consumo de tabaco, alcohol y drogas ilegales. También deben cubrir los servicios de trastornos por uso de sustancias para las miembros que estén embarazadas, así como la detección, evaluación, intervenciones breves y la remisión al nivel de tratamiento apropiado para miembros de 11 años en adelante. Los planes de atención administrada deben proporcionar o coordinar servicios de Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción (también conocido como Tratamiento Asistido con

Medicamentos) que se brinden en atención primaria, hospitalización, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados. El plan de atención administrada también deben proporcionar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al miembro, incluyendo la desintoxicación hospitalaria voluntaria.

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

Si está registrado(a) en un plan de atención administrada, el condado es responsable de encontrar un proveedor para usted. Si no está inscrito en un plan de atención administrada y tiene Medi-Cal "regular", también llamado Medi-Cal de pago por servicio, entonces puede acudir a cualquier proveedor que acepte Medi-Cal. Debe informar a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir los servicios. De lo contrario, podría recibir una factura por esos servicios. Puede usar un proveedor fuera de su plan de atención administrada para servicios de planificación familiar.

¿Por Qué Pudiera Necesitar Servicios de Hospitalización Psiquiátrica?

Es posible que lo admitan en un hospital si tiene una condición de salud mental o síntomas de una condición de salud mental que no se pueden ser tratados de manera segura en un nivel de atención menor, y debido a la condición de salud mental o los síntomas de la misma, usted:

- Representa un peligro para sí mismo, para otros o la propiedad.
- Es incapaz de cuidarse a sí mismo en cuanto a alimentación, vestimenta, vivienda, seguridad personal o atención medica necesaria.
- Presentar un riesgo grave para su salud física.
- Ha tenido un deterioro reciente y significativo en la capacidad para funcionar como resultado de una condición de salud mental.
- Necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento con medicamentos u otro tratamiento que solo puede proporcionarse en el hospital.

COMO ELEGIR A UN PROVEEDOR

¿Cómo Encuentro un Proveedor para los Servicios en Salud Conductual que Necesito?

Se requiere que su condado publique un directorio actualizado de proveedores en línea. Puede encontrar el enlace al directorio de proveedores en la sección “Contactos del Condado” de este manual. El directorio contiene información sobre la ubicación de

los proveedores, los servicios que ofrecen y otra información para ayudarle a acceder a la atención, incluyendo información sobre los servicios culturales y de idiomas disponibles por parte de los proveedores.

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

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

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

Nota: A las personas de raza India Americana o a los Nativos de Alaska que son elegibles para Medi-Cal y residen en condados que han optado por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos Medi-Cal también pueden recibir los servicios

del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos Medi-Cal a través de los Proveedores de Atención Médica para la Raza India Americana.

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

Si usted ya está recibiendo servicios de salud mental bajo un plan de atención administrada, puede continuar recibiendo atención de ese proveedor, aunque reciba servicios de salud mental de su proveedor de salud mental, siempre y cuando los servicios estén coordinados entre los proveedores y los servicios no sean los mismos.

Además, si usted ya está recibiendo servicios de otro plan de salud mental, plan de atención administrada o un proveedor individual de Medi-Cal, puede solicitar la “continuidad de cuidado” para poder mantenerse con su proveedor actual, por un periodo de hasta 12 meses. Es posible que desee solicitar la continuidad de la atención si necesita permanecer con su proveedor actual para continuar con su tratamiento en curso o porque cambiar a un nuevo proveedor podría causar un daño grave a su condición de salud conductual. Su solicitud de continuidad de la atención puede ser aprobada si se cumplen los siguientes requisitos:

- Usted ha establecido una relación continua con el proveedor que está solicitando y ha visto a ese proveedor en los últimos 12 meses.
- Es necesario que permanezca con su proveedor actual para continuar el tratamiento en curso y prevenir un deterioro grave su salud o reducir el riesgo de hospitalización o internamiento.
- El proveedor está calificado y cumple con los requisitos de Medi-Cal.
- El proveedor acepta los requisitos del plan de salud mental para la contratación y el pago de los servicios;
- El proveedor comparte documentación relevante con el condado respecto a su necesidad de los servicios.

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

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

- Usted tiene una relación continua con el proveedor que está solicitando y ha visto a ese proveedor antes de la fecha de su transición del Sistema Organizado de Medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Es necesario que permanezca con su proveedor actual para continuar el tratamiento en curso con el fin de evitar un deterioro grave para la salud del afiliado o reducir el riesgo de hospitalización o internamiento.

SU DERECHO A TENER ACCESO A LOS EXPEDIENTES DE SALUD CONDUCTUAL Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES USANDO DISPOSITIVOS INTELIGENTES

Usted puede tener acceso a sus registros de salud conductual y/o encontrar un proveedor mediante una aplicación descargada en una computadora, tableta inteligente o dispositivo móvil. Su condado puede tener la información disponible en su sitio web para que la considere antes de elegir una solicitud para obtener su información de esta manera. Para obtener más información sobre la disponibilidad de su acceso, comuníquese con su condado consultando la sección “Información de Contacto del Condado” dentro de este manual.

ALCANCE DE SERVICIOS

Si usted cumple con los criterios para acceder a los servicios salud conductual, los siguientes servicios estarán disponibles para usted según sus necesidades. Su proveedor trabajará con usted para decidir qué servicios son los más adecuados para usted.

Servicios Especializados de Salud Mental

- Los servicios de salud mental son tratamientos individuales, en grupo, o familiares que ayudan a las personas con condiciones de salud mental a desarrollar habilidades para sobrellevar una vida cotidiana. Estos servicios también incluyen trabajo que realiza el proveedor para mejorar los servicios para la persona que recibe atención. Este tipo de trabajo incluye evaluaciones para determinar si necesita el servicio y si el servicio está funcionando; Planificación del tratamiento para decidir los objetivos de su tratamiento e salud mental y los servicios específicos que se proporcionarán; y “colateral” que significa trabajar con los miembros de la familia y personas importantes en su vida diaria (si usted da permiso) para ayudarle a mejorar o mantener sus habilidades para la vida diaria.
- Los servicios de salud mental pueden ser proporcionados en una clínica u oficina de un proveedor, en su casa o en otro lugar de la comunidad, por teléfono o mediante telesalud (que incluye tanto interacciones solo por audio como por videollamada). El condado y el proveedor colaborarán con usted

para determinar la frecuencia de sus servicios/citas.

Servicios de Medicamento

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

Manejo de Casos Especifico

- Este servicio ayuda a los miembros a acceder a servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando estos servicios pueden ser difíciles de obtener por sí mismos para las personas con una condición de salud mental. El Manejo de casos especifico incluye, los siguientes, entre otros:
 - Desarrollo del plan.
 - Comunicación, coordinación y derivación.
 - Monitoreo de la prestación de servicios para asegurar el acceso de la persona al servicio y al sistema de prestación de servicios; y
 - Monitoreo del progreso de la persona.

Servicios de Intervención en Caso de Crisis

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

Servicios para Estabilizar un Estado de Crisis

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

Servicios de Tratamiento Residencial para Adultos

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

Servicios de Tratamiento de Crisis Residencial

- Estos servicios ofrecen tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que pasan por una crisis mental o emocional. Estos no es para personas que necesitan atención psiquiátrica en un hospital. Los servicios están

disponibles las 24 horas del día, siete días de la semana en instalaciones autorizadas. Medi-Cal no cubre los gastos de alojamiento y manutención en estos centros.

Servicios de Tratamiento de Día Intensivos

- Este es un programa de salud mental y tratamiento con una estructura que proporciona a un grupo de personas que pudieran necesitar ser hospitalizados o en otro centro de atención de 24 horas. El programa dura tres horas al día. Este incluye terapia, psicoterapia y actividades de desarrollo de habilidades.

Rehabilitación de Día

- Este programa está diseñado para ayudar a las personas con una condición de salud mental a aprender y desarrollar habilidades de afrontamiento y para la vida diaria, con el fin de manejar mejor sus síntomas. Este programa tiene una duración de al menos tres horas al día e incluye terapia y actividades de desarrollo de habilidades.

Servicios de Hospital Psiquiátrico

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

Servicios en Una Instalación de Salud Psiquiátrica

- Estos servicios se ofrecen en un centro de salud psiquiátrica autorizada que se especializa en el tratamiento de rehabilitación durante las 24 horas del día de

condiciones graves de salud mental. Los centros de salud psiquiátricos deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercanos para atender las necesidades de atención de la salud física de las personas ingresadas. Los centros de salud psiquiátricos solo pueden admitir y tratar a pacientes que no tengan ninguna enfermedad o lesión física que requiera un tratamiento más allá de lo que normalmente se podría tratar en régimen ambulatorio.

Servicios Terapéuticos del Comportamiento

Los Servicios Terapéuticos del Comportamiento son intervenciones de un tratamiento intensivo a corto plazo para miembros de hasta 21 años. Estos servicios son diseñados específicamente para cada miembro. Las personas que reciben estos servicios padecen serios disturbios emocionales, están pasando por una transición estresante o una crisis en su vida, y necesitan más servicios de apoyo intensivo a corto plazo.

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

- Si usted está viviendo en casa, el personal de Servicios Terapéuticos del Comportamiento puede trabajar con usted de forma individual para disminuir los problemas de comportamiento severos para prevenir que tenga que ir a un nivel más alto de cuidado, como una casa hogar para niños, adolescentes y personas jóvenes menores de 21 años de edad con problemas emocionales muy serios.
- Si usted está viviendo en una casa-hogar (albergue), el personal de Servicios Terapéuticos del Comportamiento puede trabajar con usted para que pueda volver a casa o a un entorno familiar, como un hogar de padres sustitutos (Foster Parents).

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

Coordinación de Cuidado Intensivo

La Coordinación de Cuidado Intensivo (ICC, por sus siglas en inglés) es un servicio de manejo de casos con el objetivo de facilitar la evaluación para un plan de atención, y coordinación de servicios para beneficiarios menores de 21 años de edad. Este servicio para quienes califican para servicios y cobertura completa por Medi-Cal, y quienes son canalizados a este servicio basado en necesidad médica. Los servicios y componentes de la coordinación de ICC incluyen lo siguiente: evaluación; planificación e implementación de servicios; monitoreo y adaptación; y transición. Los servicios de ICC son proporcionados de acuerdo con los elementos del Modelo de Práctica Básica Integrado (ICPM, por sus siglas en inglés), que incluye el establecimiento del Equipo del Niño y su Familia (CFT, por sus siglas en inglés) para asegurar y guiar con una relación en colaboración entre un niño, su familia, y los sistemas que involucra la atención del niño(a).

El Equipo CFT incluye apoyo profesional (por ejemplo, coordinación de cuidado,

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

Este servicio también cuenta con un coordinador que:

- Se asegura que los servicios médicos necesarios sean accesibles, coordinados, y otorgados, de una manera que se base en sus fortalezas, individualizados, dirigidos al cliente y de manera cultural y lingüísticamente apropiados.
- Se asegura que los servicios y apoyos sean enfocados en las necesidades del niño(a).
- Se asegura una colaboración entre el niño, su familia, y los sistemas involucrados para proporcionar los servicios.
- Apoya al padre/tutor en satisfacer las necesidades del niño(a).
- Ayuda en establecer los Servicios en Equipo del niño y familia, y proporciona apoyo continuo.
- Se asegura de que el niño sea atendido por otros sistemas de atención a la infancia cuando sea necesario.

Servicios Intensivos Proporcionados en Casa

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

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

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

- El modelo para los Servicios de Cuidado Terapéutico para Menores en Cuidado de Crianza permite la provisión de servicios especializados de salud mental de corto plazo, intensivos, modelo basado en el trauma, e individualizados para niños menores de 21 años de edad quienes tienen necesidades complejas emocionales y de comportamiento. Estos servicios son diseñados específicamente para cada miembro. En el Cuidado de Crianza Terapéutica, los niños son colocados con padres sustitutos para el Cuidado de Crianza Terapéutica capacitados, intensamente supervisados y apoyados.

Terapia de Interacción Padre-Hijo (PCIT)

- La PCIT es un programa que ayuda a niños de 2 a 7 años que presentan conductas difíciles y ayuda a sus padres o cuidadores a aprender nuevas maneras de manejarlas. Estas conductas pueden incluir enojarse con facilidad o no seguir las reglas.
- A través de la PCIT, el padre, la madre o el cuidador usa un auricular mientras juega con el niño en una sala de juego especial. Un terapeuta observa desde otra habitación o por video y brinda orientación al padre o cuidador a través del auricular. El terapeuta ayuda al padre o cuidador a aprender cómo fomentar conductas saludables y mejorar la relación con su hijo.

Terapia Familiar Funcional (FFT)

- FFT es un programa de consejería breve y enfocado para familias y jóvenes de 11 a 18 años que presentan conductas difíciles o tienen problemas para manejar sus emociones. Esto puede incluir romper reglas, pelear o consumir drogas.
- FFT trabaja con la familia del joven y, en algunos casos, con otros miembros de su sistema de apoyo, como maestros o médicos, para ayudar a reducir las conductas no saludables del joven.

Terapia Multisistémica (MST)

- MST es un programa basado en la familia para jóvenes de 12 a 17 años que presentan dificultades graves de conducta. La MST se utiliza con frecuencia para jóvenes que han tenido problemas con la ley, que están en riesgo de involucrarse con el sistema legal, o que corren el riesgo de ser retirados de su hogar debido a su comportamiento.
- MST involucra a la familia y a los apoyos comunitarios en la terapia para ayudar a los jóvenes a trabajar conductas como infringir la ley o consumir drogas. La MST también ayuda a los padres a aprender habilidades para manejar estas conductas en el hogar, con sus compañeros o en otros entornos comunitarios.
- A través de la MST, los padres y cuidadores pueden aprender a manejar los desafíos con sus hijos o adolescentes. También aprenden a enfrentar mejor los problemas en el hogar, con amigos o en su vecindario. El programa respeta las diferentes culturas y se enfoca en ayudar a las familias dentro de sus propios hogares y comunidades. Además, trabaja en coordinación con las escuelas, la policía y los tribunales.
- La frecuencia de las sesiones con el programa puede variar. Algunas familias solo necesitan revisiones breves, mientras que otras pueden reunirse hasta dos horas todos los días o cada semana. Este apoyo generalmente dura entre 3 y 5

meses.

Reintegración de Personas Involucradas Con el Sistema de Justicia

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

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

- Los Servicios de Apoyo entre compañeros con experiencias vividas del programa de Medi-Cal promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de puntos fuertes a través de actividades estructuradas. Estos servicios pueden ser proporcionados a usted o a su(s)

persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s) y puede recibirlos al mismo tiempo que usted recibe otros servicios de salud mental y/o conductual. El Especialista de Compañeros de Servicios de Apoyo es una persona en recuperación que ha completado los requisitos del programa de certificación aprobado por el estado en el condado, que está certificado y que brinda estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud mental que tiene licencia, está exento o está registrado con el estado.

- Los Servicios de Apoyo de Compañeros del programa Medi-Cal incluyen asesoramiento individual y en grupo, grupos de desarrollo de habilidades educativas, navegación de recursos, servicios de participación para alentarlos a participar en el tratamiento de salud mental y/o conductual y actividades terapéuticas como la promoción de como abogar por sí mismo.
- Los miembros menores de 21 años pueden optar al servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento independientemente del condado en el que vivan.
- La prestación de servicios de compañeros de Medi-Cal es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.

Servicios Móviles de Crisis

- Los servicios móviles de crisis están disponibles si usted está pasando por una crisis de salud mental.
- Los servicios móviles de crisis son proporcionados por profesionales de salud en el lugar donde se está sufriendo la crisis, incluyendo su casa, en el trabajo, en la escuela o en otros lugares de la comunidad, pero no en un hospital u otro centro. Los servicios móviles de crisis están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.
- Los servicios móviles de crisis incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización basada en la comunidad. Si necesita más atención, el personal de

móviles de crisis también le pueden referir o transferir de inmediato a otros servicios.

Tratamiento Comunitario Asertivo (ACT) (varía según el condado)

- ACT es un servicio que ayuda a personas con necesidades graves de salud mental. Las personas que necesitan ACT generalmente han sido hospitalizadas, han visitado la sala de emergencias, han permanecido en centros de tratamiento y/o han tenido problemas con la ley. También pueden haber estado sin hogar o no haber podido recibir ayuda en clínicas regulares.
- ACT adapta los servicios a cada persona y a sus necesidades individuales. El objetivo es ayudar a las personas a sentirse mejor y aprender a vivir en su comunidad. Un equipo de distintos profesionales trabaja en conjunto para brindar diversos tipos de apoyo y tratamiento. Este equipo ayuda con la salud mental, enseña habilidades importantes para la vida, coordina la atención y ofrece apoyo en la comunidad. El objetivo general es ayudar a cada persona a recuperarse de su condición de salud conductual y a vivir una mejor vida dentro de su comunidad.
- La prestación del ACT es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Tratamiento Comunitario Asertivo Forense (FACT) (varía según el condado)

- FACT es un servicio que ayuda a personas con necesidades graves de salud mental que también han tenido problemas con la ley. Funciona de manera similar al programa ACT, pero con algunas características adicionales para ayudar a personas que tienen un alto riesgo o que han estado previamente involucradas con el sistema de justicia penal.

- El equipo FACT está compuesto por profesionales con capacitación especial para comprender las necesidades de personas que han tenido problemas con la ley. Brindan los mismos tipos de apoyo y tratamiento que el ACT, como ayuda con la salud conductual, enseñanza de habilidades para la vida, coordinación de la atención y apoyo en la comunidad.
- El objetivo es ayudar a cada persona a sentirse mejor, mantenerse fuera de problemas y llevar una vida más saludable dentro de su comunidad.
- La prestación del FACT es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Atención Especializada Coordinada (CSC) para el Primer Episodio de Psicosis (FEP) (varía según el condado)

- CSC es un servicio que ayuda a personas que están experimentando psicosis por primera vez. Existen muchos síntomas de la psicosis, incluidos ver u oír cosas que otras personas no ven ni oyen. El CSC brinda apoyo rápido e integral durante las etapas tempranas de la psicosis, lo que ayuda a prevenir hospitalizaciones, visitas a la sala de emergencias, estancias en centros de tratamiento, problemas con la ley, consumo de sustancias y la falta de vivienda.
- CSC se centra en cada persona y en sus necesidades individuales. Un equipo de distintos profesionales trabaja en conjunto para brindar diversos tipos de ayuda. Ofrecen tratamiento de salud mental, enseñan habilidades importantes para la vida, coordinan la atención y brindan apoyo en la comunidad. El objetivo es ayudar a las personas a sentirse mejor, manejar sus síntomas y vivir bien dentro de su comunidad.

- La prestación del CSC para FEP es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Servicios de Clubhouse (varía según el condado)

- Los Clubhouses son lugares especiales que ayudan a las personas a recuperarse de condiciones de salud conductual. Se enfocan en las fortalezas de las personas y crean una comunidad de apoyo.
- En un Clubhouse, las personas pueden encontrar empleo, hacer amigos, aprender cosas nuevas y desarrollar habilidades para mejorar su salud y bienestar. También trabajan junto al personal del Clubhouse para contribuir a las necesidades compartidas del lugar, como preparar el almuerzo para otros miembros. El objetivo es ayudar a todos a ser parte de una comunidad, motivar a otros a alcanzar sus metas y mejorar la calidad de vida en general.
- La prestación de Servicios de Clubhouse es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Servicios Mejorados de Agentes Comunitarios de Salud (CHW) (varía según el condado)

- CHW son trabajadores de salud que cuentan con capacitación especial y son miembros de confianza en sus comunidades.
- El objetivo de los Servicios Mejorados de CHW es prevenir enfermedades, discapacidades y otros problemas de salud antes de que empeoren. Estos servicios incluyen todos los componentes y normas de los servicios preventivos regulares de CHW, pero se adaptan para personas que necesitan apoyo

adicional en salud conductual. La meta es brindar apoyo extra para mantener a estas personas saludables y bien.

- Algunos de estos servicios incluyen: educación y capacitación en salud, como control y prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; condiciones de salud conductual, perinatal; prevención de lesiones; promoción de la salud y acompañamiento, incluyendo establecimiento de metas y creación de planes de acción para prevenir y manejar enfermedades.
- La prestación de Servicios Mejorados de CHW es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Empleo con Apoyo (varía según el condado)

- El modelo de Empleo con Apoyo Individual (IPS, por sus siglas en inglés) es un servicio que ayuda a personas con necesidades graves de salud conductual a encontrar y mantener empleos competitivos en su comunidad.
- Al participar en el Empleo con Apoyo IPS, las personas pueden obtener mejores resultados laborales y apoyar su recuperación de la condición de salud conductual.
- Este programa también ayuda a mejorar la independencia, el sentido de pertenencia y la salud y el bienestar general.
- La prestación de Empleo con Apoyo es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Servicios de Integración Comunitaria (In-Reach) (varía según el condado)

- Los Servicios de Integración Comunitaria ayudan a personas que están en un hospital o centro psiquiátrico por un tiempo prolongado o que corren el riesgo de permanecer allí por mucho tiempo. El programa trabaja con usted, su familia, el hospital o centro, y otras personas de apoyo para facilitar su regreso a la comunidad. El objetivo es ayudarlo a evitar estancias prolongadas en el hospital psiquiátrico u otros centros de atención.

Servicios Para Trastornos por Consumo de Sustancias

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

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

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

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

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

Detección, Evaluación, Intervención Breve y Recomendación a tratamiento (Nivel 0.5 de la Sociedad Estadounidense de Medicina de las Adicciones)

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

Servicios de Intervención Temprana

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

Detección Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento

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

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

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

- Los servicios ambulatorios intensivos se brindan a los miembros hasta nueve horas a la semana para adultos, y un mínimo de seis horas a la semana para beneficiarios menores de 21 años cuando se determine que están médicamente necesarios. Es posible que reciba más horas en función de sus necesidades. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en persona, por telesalud, o por teléfono.
- Los Servicios intensivos para pacientes ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento (individual y de grupo), terapia familiar, servicios de medicación, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opiáceas, educación del paciente, servicios de

recuperación y servicios de intervención en crisis por trastorno por consumo de sustancias.

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

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

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

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

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

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

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

Sociedad Americana de Medicina de las Adicciones Nivel 3.1-4.0

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

- Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer medicamentos para el tratamiento de adicciones directamente en el sitio o facilitar el acceso a medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera del establecimiento durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplen con este requisito al proporcionar únicamente la información de contacto de los medicamentos para los proveedores de tratamiento de adicciones. Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés).

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

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

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de Detección Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT), independientemente del condado en donde viven.
- Los servicios para pacientes internados se brindan en un entorno de 24 horas que brinda evaluación dirigida por profesionales, observación, control médico y tratamiento de adicciones en un entorno para pacientes hospitalizados. La mayoría de los servicios se brindan en persona; sin embargo, la telesalud y el teléfono también se pueden brindar servicios por medio de telesalud y por teléfono mientras la persona está en tratamiento como paciente hospitalizado.
- Los servicios para pacientes internados están altamente estructurados y es probable que haya un médico disponible en el lugar las 24 horas del día, junto con enfermeras registradas, consejeros especializados en las adicciones y mas personal clínico. Los servicios para pacientes internados incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones, para el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno de consumo de alcohol y otros trastornos de

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

Los Programas de Tratamiento Por Narcóticos

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

Manejo de Abstinencia

- Los servicios de Manejo de la Abstinencia se proporcionan cuando se determinó que son médicamente necesarios y de acuerdo con el plan individualizado del cliente.
- Independientemente del tipo de entorno, el beneficiario será monitoreado durante el proceso de manejo de abstinencia. Los beneficiarios que reciban manejo de abstinencia en un entorno residencial o para pacientes hospitalizados habitarán en el establecimiento. Los servicios de habilitación y rehabilitación médicamente necesarios son recetados por un médico autorizado o un

prescriptor autorizado.

- Los servicios para administrar la abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, observación y servicios de recuperación.

Medicamentos Para El Tratamiento de Adicciones

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

asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, educación del paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención de crisis por trastornos por uso de sustancias y servicios de manejo de abstinencia. Los medicamentos para el tratamiento de adicciones se pueden proporcionar como parte de todos los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés), incluidos los servicios de tratamiento ambulatorio, los servicios ambulatorios intensivos y el tratamiento residencial, por ejemplo.

- Los beneficiarios también pueden tener acceso a medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS por sus siglas en inglés). Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de adicciones, como la Buprenorfina, pueden ser recetados por algunos médicos en entornos de atención primaria que trabajan con su plan de atención administrada y pueden dispensarse o administrarse en una farmacia.

Reintegración de Personas Involucradas Con El Sistema de Justicia

- Prestación de servicios a miembros implicados con la justicia hasta 90 días antes de su liberación. Los tipos de servicios disponibles incluyen administración de casos de reingreso, servicios de consulta clínica de salud mental y/o conductual, apoyo de compañeros, asesoramiento de salud mental y/o conductual, terapia, educación de pacientes, servicios de medicación, planificación posterior a la liberación, servicios de laboratorio y radiología, información sobre medicamentos, servicios de apoyo y asistencia para inscribirse con el proveedor adecuado, por ejemplo, un Programa de Tratamiento de Narcóticos para continuar con el Tratamiento Asistido con Medicamentos después de la liberación. Para recibir estos servicios, las personas deben ser miembros de Medi-Cal o CHIP, y:
 - Si es menor de 21 años, estar bajo custodia en un Centro Correccional Juvenil.

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

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

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

ofrece este servicio.

Servicios de Recuperación

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

Los Servicios de Coordinación y Cuidado

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

Manejo de Servicios de Contingencia (varía según el condado)

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

Servicios Móviles de Crisis

- Los servicios móviles de crisis están disponibles si usted está pasando por una crisis por consumo de sustancias.
- Los servicios móviles de crisis son servicios proporcionados por profesionales de la salud en el lugar donde usted está pasando por una crisis, incluyendo en su hogar, trabajo, escuela o cualquier otro lugar, excluyendo un hospital u otro establecimiento. Los servicios móviles de crisis están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.
- Los servicios móviles de crisis incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización basada en la comunidad. Si necesita más atención, los

proveedores del servicio móvil también facilitarán transferencias inmediatas o canalización a otros servicios.

Prácticas Tradicionales de Atención en Salud

- Se espera que las prácticas tradicionales de atención en salud mejoren el acceso a cuidados culturalmente sensibles; apoyen la capacidad de estas instalaciones para atender a sus pacientes; mantengan y promuevan la salud; mejoren los resultados de salud y la calidad y experiencia de la atención; y reduzcan las disparidades existentes en el acceso a los servicios de salud.
- Las prácticas tradicionales de atención en salud incluyen dos tipos de servicios nuevos: servicios de Sanador Tradicional y servicios de Ayudante Natural. Los servicios de Sanador Tradicional incluyen terapia musical (como música y canciones tradicionales, danza, percusión), espiritualidad (como ceremonias, rituales, remedios herbales) y otros enfoques integrativos. Los servicios de Ayudante Natural pueden ayudar con apoyo en la navegación de servicios, desarrollo de habilidades psicosociales, manejo personal y apoyo frente a traumas.
- Para obtener más información sobre este servicio, comuníquese con su condado usando el número de teléfono que aparece en la portada de este manual.

Servicios Mejorados de Agentes Comunitarios de Salud (CHW) (varía según el condado)

- CHW son trabajadores de salud que tienen capacitación especial y son miembros de confianza en sus comunidades.
- El objetivo de los Servicios Mejorados de CHW es prevenir enfermedades, discapacidades y otros problemas de salud antes de que empeoren. Estos servicios incluyen todos los componentes y normas de los servicios preventivos regulares de CHW, pero se adaptan para personas que necesitan apoyo

adicional en salud conductual. La meta es brindar apoyo extra para mantener a estas personas saludables y bien.

- Algunos de estos servicios incluyen: educación y capacitación en salud, como control y prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; condiciones de salud conductual, perinatal y bucal; prevención de lesiones; promoción de la salud y acompañamiento, incluyendo establecimiento de metas y creación de planes de acción para prevenir y manejar enfermedades.
- La prestación de Servicios Mejorados de CHW es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Empleo con Apoyo (varía según el condado)

- El modelo de Empleo con Apoyo Individual (IPS, por sus siglas en inglés) es un servicio que ayuda a personas con necesidades graves de salud conductual a encontrar y mantener empleos competitivos en su comunidad.
- Al participar en el Empleo con Apoyo IPS, las personas pueden obtener mejores resultados laborales y apoyar su recuperación de su condición de salud conductual.
- Este programa también contribuye a mejorar la independencia, el sentido de pertenencia y la salud y bienestar general.
- La prestación de Empleo con Apoyo es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” ubicada al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

SERVICIOS DISPONIBLES POR TELÉFONO O TELESALUD

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

lugar específico para el servicio, como los servicios de tratamiento residencial o los servicios hospitalarios.

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

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

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

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

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

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

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

Su condado le ayudará a explicarle estos procesos y deberá ayudarlo a presentar una queja, una apelación o una solicitud de una audiencia imparcial estatal. El condado

también pueden ayudarlo a decidir si califica para lo que se llama un proceso “acelerado”, lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido su proveedor o Defensor.

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

Si Necesita Asistencia Adicional

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

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

ó

- Correo Electrónico: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **Nota:** Los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales (por favor, no incluya información personal en el mensaje).

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

¿Qué Es Una Denuncia?

El proceso para presentar una denuncia:

- Consiste en unos sencillos pasos para presentar su queja oralmente o por escrito.

- No se usarán en ninguna forma en contra de usted o de su proveedor.
- Le permite autorizar a otra persona a que actué en su representación, incluyendo a su proveedor o defensor. Si acepta que otra persona actúe en su nombre, es posible que se le pida que firme un formulario de autorización, que da permiso a su condado para divulgar información a esa persona.
- Garantiza que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no han estado involucradas en ningún nivel previo de revisión o decisión.
- Determina las obligaciones de su condado, del proveedor y suyas.
- Asegura de que los resultados de la reclamación se comunican dentro del plazo establecido.

¿Cuándo Puedo Presentar Una Denuncia?

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

¿Cómo Puedo Presentar Una Denuncia?

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

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

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

¿Cuándo Se Decidirá Mi Denuncia?

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

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

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

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

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

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

¿Hay Un Plazo Límite Para Presentar Una Denuncia?

No, usted puede presentar una Denuncia en cualquier momento.

Apelaciones

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

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

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

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

¿Qué Hace El Proceso de Apelación Estándar?

El proceso de apelación estándar

- Le permite presentar una apelación verbal o por escrito.
- Se asegura que, al presentar una apelación esto no afecte sus derechos ni se usara en su contra o en contra de su proveedor en ninguna forma.
- Le permite autorizar a otra persona para que lo represente en su nombre, esto incluye también a un proveedor. Si usted autoriza a otra persona para que lo represente, el plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario autorizando que el plan de salud mental divulgue información a la persona autorizada.
- Se le permite continuar con sus beneficios al solicitar una apelación dentro del plazo de tiempo requerido, cuales son 10 días de la fecha en que su Aviso de Determinación Adversa de Beneficios fue enviado por correo o si se le entregó en persona.
- Asegúrese de que no pague por la continuación de los servicios mientras la apelación esté pendiente y si la decisión final de la apelación es a favor de la determinación adversa de beneficios del condado.
- Asegúrese de que las personas que toman la decisión sobre su apelación estén calificadas y no hayan participado en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Le permite a usted o su representante examinar su caso, incluyendo su archivo médico, y cualquier otro documento o archivos considerados durante el proceso de apelación.

- Le permite tener un periodo razonable para presentar evidencia y testimonio y hacer argumentos legales y verídicos, en persona o por escrito.
- Le permite a usted y a su representante, o el representante legal de los bienes de una persona fallecida ser incluido como partes de la apelación.
- Le dan una confirmación por escrito de su condado de que su apelación está siendo revisado.
- Le informa sobre sus derechos para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal, al concluir el proceso de apelación.

¿Cuándo Puedo Presentar Una Apelación?

Usted Puede Presentar Una Apelación Con Su Condado Cuando:

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

¿Cómo Puedo Presentar Una Apelación?

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

- Llamar al número de teléfono gratuito de su condado que aparece en la portada de este manual. Después de llamar, tendrá que presentar también una apelación posterior por escrito; ó
- Envíe su apelación por correo (el condado le proporcionará sobres con su dirección en todos los centros de proveedores para que envíe su apelación por correo). Nota: Si no tiene un sobre con su dirección, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección que aparece en la portada de este manual; ó bien
- Presentar su apelación por correo electrónico o fax. Para más información, consulte la sección “Información adicional sobre su condado” que figura al final de este manual.

¿Cómo Sé Si Se Ha Decidido Mi Apelación?

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

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

¿Hay Un Plazo Límite Para Presentar Una Apelación?

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

¿Cuándo Se Tomará Una Decisión Sobre Mi Apelación?

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

¿Qué Tal Si No Puedo Esperar 30 Días Para La Decisión De Mi Apelación?

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

¿Qué Es Una Apelación Urgente?

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

Aquí encontrará información adicional sobre los recursos acelerados:

- Usted debe demostrar que el esperar por una apelación estándar podría empeorar su condición de salud mental.
- El proceso de una apelación urgente también sigue plazos, cuales son diferentes a los de una apelación estándar.
- El plan de salud tiene 72 horas para resolver las apelaciones urgentes.
- Usted puede solicitar una apelación urgente verbalmente.
- Usted no tiene que presentar una solicitud urgente por escrito.

¿Cuándo Puedo Presentar Una Apelación Urgente?

Si usted siente que el esperar 30 días para tomar una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, salud, o habilidad de obtener, mantener o recuperar función máxima, usted puede solicitar una resolución de apelación urgente.

Información adicional sobre los recursos acelerados:

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

- Después de que su condado resuelva su solicitud de apelación acelerada, usted y todas las partes afectadas serán notificados oralmente y por escrito.

Audiencia Imparcial Estatal

¿Qué Es Una Audiencia Imparcial Estatal?

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

Visite el sitio web del Departamento de Servicios Sociales de California

<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para obtener recursos adicionales.

¿Cuáles Son Mis Derechos De Audiencia Imparcial Estatal?

Usted tiene el derecho a:

- Tener una audiencia ante un juez administrativo (también nombrada Audiencia Estatal Imparcial).
- Ser informado como pedir una Audiencia Imparcial Estatal.
- Ser informado sobre las reglas que gobiernan la representación durante una Audiencia Imparcial Estatal.
- Solicitar que sus servicios continúen durante el proceso de una Audiencia Imparcial Estatal al ver sido solicitada durante el plazo acordado.
- No pagar por la continuación de los servicios mientras esté pendiente la Audiencia Imparcial del Estado y si la decisión final es favorable a la determinación adversa de prestaciones del condado.

¿Cuándo Puedo Presentar Una Audiencia Imparcial Estatal?

Usted puede presentar una Audiencia Imparcial Estatal, si:

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

¿Cómo Solicito Una Audiencia Imparcial Estatal?

Usted puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal:

- En Línea al: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por Escrito: Enviando su solicitud al Departamento de Servicios Sociales del Condado al domicilio indicado en la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios, o por fax o por correo a:

California Department of Social Services

State Hearings Division

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

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

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

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

¿Hay Un Plazo Para Solicitar Una Audiencia Imparcial Estatal?

Usted solamente tiene 120 días para pedir una Audiencia Imparcial Estatal. Si usted no recibió una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios, usted puede presentar una Audiencia Imparcial Estatal en cualquier momento.

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

Si, si usted actualmente está recibiendo servicios y desea continuar recibiendo los servicios mientras espera la respuesta de la Audiencia Imparcial Estatal, usted debe

pedir una Audiencia Imparcial Estatal a más tardar 10 días de la fecha en que recibió la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios, o antes de la fecha que su plan de salud mental indica que sus servicios terminarán o se reducirán.

Nota:

- Cuando solicite una Audiencia Estatal Justa, debe indicar que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de Audiencia Estatal Justa.
- Si usted solicita la continuación de los servicios y la decisión final de la audiencia estatal confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la Audiencia Imparcial Estatal estaba pendiente.

¿Cuándo Se Tomará Una Decisión Sobre La Decisión De Mi Audiencia Estatal?

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

¿Puedo Obtener Una Audiencia Estatal Más Rápidamente?

Si usted cree que esperar tanto tiempo será perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta dentro de los tres días hábiles. Puede solicitar una Audiencia Estatal Justa Acelerada escribiendo una carta usted mismo o pidiendo a su médico de cabecera o profesional de la salud mental que escriba una carta por usted.

La carta debe incluir la siguiente información:

1. Explicar en detalle cómo esperar hasta 90 días para que se determine su caso dañaría gravemente su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima.
2. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia rápida” y proporcione la carta junto con su solicitud de audiencia.

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

que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.

DECLARACION DE DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué Es Una Directiva Anticipada?

Usted tiene el derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada es una instrucción escrita sobre su cuidado de salud reconocido bajo la ley de California. Usted probablemente en ocasiones ha escuchado que directiva anticipada se describe en un testamento o una carta poder notariada. Incluye información sobre cómo desea que se le preste la asistencia médica o dice qué decisiones desea que se tomen, en caso de que no pueda hablar por sí mismo. Esto puede incluir el derecho en aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugía, u otras decisiones de cuidado de salud. En California, una directiva anticipada consiste en dos partes:

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

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

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

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

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

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Responsabilidades del Condado

¿De Qué Es Responsable Mi Condado?

Su condado es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si cumple los requisitos para tener acceso a los servicios de salud mental del condado o de su red de proveedores.
- Realizar un examen o una evaluación para determinar si necesita servicios de salud mental.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que conteste las 24 horas del día, los siete días de la semana, y que pueda indicarle cómo obtener servicios del condado. El número de teléfono que aparece en la portada de este manual.
- Asegurarse de que haya suficientes proveedores de salud mental cerca para que pueda tener acceso a los servicios cubiertos por su condado cuando sea necesario.
- Informarle y educarle sobre los servicios disponibles en su condado.
- Proporcionarle servicios en su idioma sin costo alguno y, si es necesario, proporcionarle un intérprete de forma gratuita.
- Proporcionarle información escrita sobre lo que está a su disposición en otros idiomas o formas alternativas como Braille o letra grande. Para más información, consulte la sección «Información adicional sobre su condado» que aparece al final de este manual.
- Informarle de cualquier cambio significativo en la información mencionada en este manual al menos 30 días antes de que los cambios entren en vigor. Se considera que un cambio es significativo cuando se produce un aumento o una

disminución en la cantidad o los tipos de servicios ofrecidos, si se produce un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red o si se produce cualquier otro cambio que pueda afectar a las prestaciones que usted recibe del condado.

- Asegurarse de conectar su asistencia sanitaria con cualquier otro plan o sistema que pueda ser necesario para facilitar la transición de su asistencia. Esto incluye asegurarse de que todas las derivaciones a especialistas u otros proveedores tengan el seguimiento adecuado y de que el nuevo proveedor esté dispuesto a atenderle.
- Asegurarse de que puede seguir acudiendo a su proveedor de atención médica actual, aunque no pertenezca a su red, durante cierto tiempo. Esto es importante si cambiar de proveedor puede perjudicar su salud o aumentar las probabilidades de tener que ir al hospital.

¿Hay Transporte Disponible?

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

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

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

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

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

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

Derechos De Los Miembros

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

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

- Ser tratado con respeto como persona, a su dignidad, y privacidad.
- Recibir información sobre opciones de tratamiento disponible y que se le explique de una forma en la que usted entienda la información.
- Ser parte al tomar decisiones sobre su cuidado de salud mental, incluyendo su derecho en rechazar el tratamiento.
- Recibir la información por medio de este manual para informarse sobre los servicios del condado, las obligaciones del condado y sus derechos.
- Usted puede pedir y recibir copias de su archivo médico, y solicitar si es necesario que se cambie información.
- Estar libre de cualquier forma de impedimento o reclusión usado como forma de coerción, disciplina, conveniencia, castigo, o represalias sobre el uso de restricciones o aislamiento.

- Recibir acceso oportuno a la atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para condiciones de emergencia, urgencia o crisis cuando sea médicamente necesario.
- Si lo solicita, recibirá materiales escritos en formatos alternativos como Braille, letra grande y formato de audio de manera oportuna.
- Recibir servicios de salud mental y/o conductual del condado que cumpla su contrato estatal de disponibilidad, capacidad, coordinación, cobertura y autorización de atención. El condado está obligado a:
 - Emplear o tener contratos por escrito con suficientes proveedores y asegurar que todos los beneficiarios elegibles para Medi-Cal, y quienes califican para servicios por necesidad médica puedan recibir servicios a tiempo.
 - Cubrir servicios médicamente necesarios fuera de la red de servicios de una manera oportuna, si el condado no tiene un empleado o un proveedor contratado pueda otorgar el servicio.

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

- Los servicios de salud mental y/o conductual médicamente necesarios para personas de 21 años o mayores son servicios razonables y necesarios para proteger la vida, prevenir enfermedades o discapacidades importantes, o aliviar dolores intensos. Los servicios de salud mental y/o conductual médicamente necesarios para personas menores de 21 años son servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud mental y/o conductual.
- Proveedor fuera de la red es un proveedor que no figura en la lista de proveedores del condado.
- Proporcionarle una segunda opinión de un profesional de cuidado de salud calificado dentro de la red del plan del condado, o uno fuera de la red, sin costo adicional a usted si lo solicita.

- Asegurarse de que los proveedores están formados para prestar los servicios de salud mental y/o conductual que aceptan cubrir.
- Se asegura que los servicios especializados en salud mental y que el plan de salud mental cubra el suficiente monto a pagar, el tiempo tomado, y el enfoque para satisfacer la necesidad de los beneficiarios elegibles para Medi-Cal. Esto incluye el cerciorarse que el sistema para aprobación de pago por servicios del plan de salud mental esté basado en la necesidad médica, y asegurar que el uso del criterio de acceso por necesidad médica sea el apropiado.
- Asegurarse que sus proveedores hagan evaluaciones adecuadas a personas que podrían recibir servicios y que trabajen con personas que recibirán servicios en desarrollar un plan de tratamiento que incluya metas para su tratamiento y los servicios que serán proporcionados.
- Coordinar los servicios que le proporciona y con los servicios que usted ya esté recibiendo por medio del plan de cuidado de salud por Medi-Cal o con su proveedor de cuidado de salud, si es necesario.
- Participar en colaboración con el estado y cerciorar que los servicios sean otorgados de una manera culturalmente competente a todas las personas, incluyendo aquellos con competencia limitada en el idioma inglés y en diferentes orígenes culturales y étnicos.
- Su plan de salud mental debe cerciorar que su tratamiento no sea cambiado de manera perjudicial debido a su expresión de derechos.
- Recibir tratamiento y servicios de acuerdo con sus derechos descritos en este manual y con todas las leyes federales y estatales aplicables, tales como:
 - Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, implementado por los reglamentos 45 CFR parte 80.
 - Ley de Discriminación por la Edad de 1975 como implementado por reglamentos 45 CFR parte 91.
 - Ley de Rehabilitación de 1973.
 - Título IX de la Enmienda de Educación de 1972 (sobre programas y actividades educacionales)

- Títulos II y III de la Ley de Americanos con Discapacidad.
- Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Costeable.
- Usted podría tener derechos adicionales bajo las leyes estatales de tratamiento de salud mental. Si desea contactar al Representante de Derechos del Paciente de su condado, lo puede hacer utilizando el número de teléfono que aparece en la portada de este manual.

Determinación Adversa Sobre Los Beneficios

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

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

¿Qué Es Una Determinación Adversa Sobre los Beneficios?

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

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

- Si usted presenta una apelación ante el condado y el condado no se comunica con usted con una decisión por escrito sobre su apelación dentro de los 30 días.
- Si presentó una apelación acelerada y no recibió una respuesta dentro de las 72 horas
- La denegación de la solicitud de un beneficiario para cuestionar la responsabilidad financiera.

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

Una Notificación de Determinación Adversa sobre los Beneficios es una carta que DMC-ODS del condado le enviará, si toma la decisión de denegar, limitar, reducir, retrasar o finalizar los servicios que usted y su proveedor creen que debería recibir. Esto incluye una denegación de:

- Pago por un servicio.
- Reclamaciones que los servicios no están cubiertos.
- Reclamaciones por servicios que no son médicamente necesarios.
- Reclamaciones que el servicio es para el sistema de entrega incorrecto.
- Una solicitud para cuestionar la responsabilidad financiera.

Nota: También se utiliza una Notificación de Determinación Adversa sobre los Beneficios, para informarle si su queja formal, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió los servicios dentro de los plazos establecidos por el condado.

Momento Para Otorgar Una Notificación

El condado debe enviar la notificación por correo:

- Al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha de la acción para la terminación, suspensión o reducción de un servicio del condado previamente autorizado.

- Al beneficiario dentro de los dos días hábiles posteriores a la decisión de denegación de pago o de decisiones que resulten en la denegación, demora o modificación de la totalidad o parte de los servicios solicitados.

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

Sí, usted debe recibir una notificación de determinación adversa sobre los beneficios. si no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante el condado o, si completó el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia imparcial estatal. Cuando usted se comunique con su condado, indique que paso por una determinación adversa de beneficios, pero si no recibió notificación. En este manual se incluye información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal. La información también debe estar disponible en la oficina de su proveedor.

¿Qué Me Dirá La Notificación De Determinación Adversa Sobre Los Beneficios?

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

- Lo que hizo su condado que lo afecta a usted y su capacidad para obtener servicios.
- La fecha en que la decisión tomara efecto y el motivo de esta.
- Si la razón de la negación es que el servicio no es médicamente necesario, el aviso incluirá una explicación clara de por qué el condado tomó esta decisión. Esta explicación incluirá las razones clínicas específicas por las cuales el servicio no se considera médicamente necesario para usted.
- Las reglas estatales o federales que el condado estaba siguiendo cuando tomó la decisión.
- Cuáles son sus derechos si no está de acuerdo con la decisión del condado.
- Cómo presentar una apelación ante el condado.
- Cómo solicitar una audiencia imparcial estatal.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia imparcial estatal acelerada.

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

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

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

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

Responsabilidades Como Miembro

¿Cuáles Son Mis Responsabilidades Como Miembro Y los Servicios Especializados En Salud Mental?

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

- Presentarse a su tratamiento cada vez que este programado. Usted tendrá el mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si usted necesita cancelar una

cita, le pedimos llamar a su proveedor 24 horas de anticipación, y programar una cita para otra fecha.

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

¿Tengo Que Pagar Por Medi-Cal?

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

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

AVISO DE NO TOLERANCIA A LA DESCRIMINACION

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

Los Servicios de Salud Conductual del Condado de Imperial proporciona:

- Asistencia y servicios es gratis y servicios para personas con discapacidad para ayudarles a comunicarse mejor, tales como:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (legra grande, Braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Los siguientes servicios de lenguaje gratis para personas que el inglés no es su primer idioma:
 - Interpretes Calificados
 - Información escrita en otros idiomas

- Si usted necesita estos servicios, llame al Departamento de Salud Mental del Condado de Imperial entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. llamando al 1-800-817- 5292. O, si tiene dificultad para oír o hablar, por favor llame al 711. Si lo solicita, este documento, puede estar disponible para usted en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

COMO PRESENTAR UNA DENUNCIA o QUEJA

Si usted cree que Los Servicios de Salud Conductual del Condado de Imperial no ha proporcionado estos servicios o ha discriminado en alguna otra forma en base al sexo, la raza, el color, la religión, la ascendencia, la discapacidad mental, la discapacidad física, la condición médica, la información genética, el estado civil, el género, la identidad de género o la orientación sexual, usted puede presentar una denuncia con el Representante de los Derechos del Paciente. Usted puede presentar una denuncia por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: llamando al Representante de los Derechos de los Paciente entre 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes al 1-800-817-5292, o, si se le dificulta escuchar o hablar, por favor llame al 711.

- Por escrito: Llene el Formulario para Denuncia, o escriba una carta y envíela a:

Servicios de Salud Conductual del Condado de Imperial
Attn: Patients' Rights Advocate
202 N. Eighth Street
El Centro, CA 92243

- En persona: Visite la oficina de su doctor o al Representante de los Derechos del Paciente, y diga que quiere someter una denuncia.
- Electrónicamente: Visite la página web de Los Servicios de Salud Conductual del Condado de Imperial <https://bhs.imperialcounty.org/>.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES - DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE CALIFORNIA

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

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si no puede oír o hablar bien, por favor llame al **711 (California State Relay)**.
- Por escrito: Llené un formulario de queja o envié una carta a:

Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de queja están disponibles en:

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

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

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

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

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

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

U.S. Department of Health Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

Los formularios para queja están disponibles en:

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

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

Aviso de Prácticas de Privacidad

Una declaración que describe las políticas y procedimientos del condado para preservar la confidencialidad de los registros médicos está disponible y se le proporcionará a solicitud.

Si usted tiene la edad y la capacidad para dar su consentimiento para recibir servicios de salud conductual, no se le requiere obtener la autorización de ningún otro miembro para recibir servicios de salud conductual ni para presentar un reclamo por estos servicios.

Usted puede solicitar al condado que envíe las comunicaciones sobre los servicios de salud conductual a otra dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono que usted elija. Esto se llama una “solicitud de comunicaciones confidenciales”. Si usted da su consentimiento para recibir atención, el condado no compartirá información sobre sus servicios de salud conductual con nadie más sin su permiso por escrito. Si no proporciona una dirección postal, correo electrónico o número de teléfono, el condado enviará las comunicaciones a la dirección o número de teléfono que tenga registrado a su nombre.

El condado respetará sus solicitudes para recibir comunicaciones confidenciales en la forma y el formato que usted haya solicitado, o se asegurará de que sus comunicaciones sean fáciles de recibir en la forma y formato que solicitó. El condado puede enviarlas a otra ubicación de su elección. Su solicitud de comunicaciones confidenciales dura hasta que la cancele o presente una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

Usted puede solicitar comunicaciones confidenciales contactando a los Servicios de Salud Conductual del Condado de Imperial al 1-800-817-5292. Los Servicios de Salud

Conductual del Condado de Imperial requieren que las solicitudes de comunicaciones confidenciales se presenten por escrito. Para hacer una solicitud, puede completar el formulario del condado “Request for Receive Confidential Communications by Alternative Means or at Alternative Locations”. Su condado revisará su solicitud y atenderá todas las solicitudes razonables.

A continuación, se incluye una declaración de las políticas y procedimientos del condado para proteger su información médica, llamada “Aviso de Prácticas de Privacidad”:

El Aviso de Prácticas de Privacidad de los Servicios de Salud Conductual del Condado de Imperial describe:

- Cómo se puede usar y divulgar la información médica
- Cómo puede obtener acceso a esta información
- Sus derechos con respecto a su información de salud
- Cómo presentar una queja relacionada con una violación de la privacidad o seguridad de su información de salud, o de sus derechos con respecto a su información

Usted tiene derecho a recibir una copia de este Aviso (en formato impreso o electrónico) y comentarlo con el Oficial de Privacidad de ICBHS llamando al 442-265-1525 si tiene alguna pregunta.

Los Servicios de Salud Conductual del Condado de Imperial (ICBHS, por sus siglas en inglés) están comprometidos a proteger su información de salud. La información de salud que creamos y mantenemos se conoce como información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés). PHI se refiere a cualquier información que creamos o recibimos que lo identifica a usted y que está relacionada con su salud o con el pago de servicios. La ley federal y estatal nos exige proteger su información de salud. La ley nos exige proporcionarle este Aviso sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a su PHI. Este Aviso explica cómo podemos usar

y compartir legalmente su PHI. También describe sus derechos relacionados con la privacidad de su PHI.

Usos y divulgaciones de su información de salud protegida

¿Cómo usamos o compartimos su Información de Salud Protegida (PHI)?

Usaremos y compartiremos su PHI según se describe en las categorías que se indican a continuación. No todos los usos o divulgaciones están enumerados; sin embargo, todas las formas en que se nos permite usar y compartir su PHI se encuadrarán dentro de una de estas categorías.

Tratamiento: Podemos usar y compartir su PHI para proporcionar, coordinar o manejar su atención médica. Podemos compartir su PHI con nuestros médicos, enfermeras, terapeutas, personal de tratamiento, personal de apoyo de programas y otro personal de atención médica que esté involucrado en su cuidado. También podemos compartir información sobre salud mental fuera de nuestra instalación con otros proveedores de tratamiento si ellos también son responsables de su bienestar médico o psicológico.

Pago: Podemos usar o compartir su PHI para cobrar y recibir el pago por los servicios que se le brindan. Con fines de cobro y pago, podemos divulgar su PHI a su método de pago, incluyendo su seguro o plan de atención administrada, Medi-Cal, Medicare u otro pagador tercero. También podemos informarles sobre el tratamiento que planeamos proporcionar para obtener aprobación previa.

Operaciones de Atención Médica: Podemos usar o divulgar su PHI para fines administrativos o comerciales, como acciones de control y mejora de calidad, revisión de la capacidad y credenciales de los profesionales de salud, revisiones médicas, servicios legales, auditorías y propósitos administrativos generales. Por ejemplo, podemos usar su PHI para revisar nuestros tratamientos y servicios y para evaluar el desempeño de nuestro personal en su atención.

Asociados Comerciales: Podemos compartir su PHI con nuestros asociados comerciales para que realicen el trabajo que les hemos encargado. Algunos de los servicios proporcionados por nuestros asociados comerciales incluyen servicios de cobro, empresas de almacenamiento de registros o asesores legales o contables. Para proteger su PHI, tenemos contratos por escrito con nuestros asociados comerciales que les obliga a proteger su información.

Intercambio de Información de Salud: Participamos en intercambios de información de salud (HIE, por sus siglas en inglés), donde podemos compartir su PHI, según lo permita la ley, con otros proveedores o entidades de atención médica para la coordinación de su cuidado. Esto permite que los proveedores de diferentes instituciones que participan en su tratamiento tengan la información necesaria para atenderlo. Algunos tipos de su PHI, como ciertos registros de trastornos por uso de sustancias, no se compartirán con los participantes del HIE a menos que usted autorice dichas divulgaciones.

Si no desea que compartamos su PHI con los participantes del HIE, puede optar por no participar completando un formulario de exclusión y enviándolo a

icbhsprivacyofficer@co.imperial.ca.us o a **Imperial County Behavioral Health**

Services, Attn: ICBHS Privacy Officer, 202 N. 8th Street, El Centro, CA 92243. El formulario de exclusión puede obtenerse en cualquiera de nuestras instalaciones o llamando al **(442) 265-1525**.

Optar por no participar evita que compartamos su información con otros proveedores de atención médica a través del HIE; pero no impide que otros proveedores compartan su información con nosotros, ni evita que un proveedor que ya recibió su información la conserve. Puede optar por no participar en cualquier momento; sin embargo, esto puede limitar la rapidez con la que otros proveedores que participan en su cuidado reciban información médica importante.

Recordatorios de Citas: Podemos usar y compartir su PHI para contactarlo como recordatorio de que tiene una cita en una de nuestras instalaciones, ya sea por correo postal, teléfono, correo electrónico o mensajes de texto.

A Personas Involucradas en Su Cuidado o Pago de Su Cuidado: A menos que usted se oponga, podemos compartir su PHI a un familiar, pariente, amigo cercano u otra persona involucrada en su atención médica o en el pago de su atención médica, le daremos la oportunidad de oponerse a que divulguemos su PHI y usted no presenta objeción. Si en el momento en que le demos la oportunidad de aceptar u oponerse usted no puede hacerlo, podemos determinar, con base en nuestro criterio profesional, que es en su mejor interés compartir su PHI, por ejemplo, si usted esta incapacitado o durante una emergencia.

Para la Atención de Emergencias: Podemos compartir su PHI a una organización que esté ayudando en un desastre, de modo que su familia pueda ser notificada sobre su condición, estado y ubicación. Le daremos la oportunidad de aceptar o rechazar esta divulgación, a menos que determinemos que necesitamos compartir su PHI para responder a la emergencia.

Supervisión de la salud: Podemos compartir su PHI a una agencia de supervisión de la salud para los fines permitidos por la ley. Por ejemplo, podemos compartir su PHI para auditorías, investigaciones o inspecciones.

Investigación: Podemos compartir su PHI para fines de investigación si está aprobado por un Comité de Revisión Institucional (Institutional Review Board, IRB, por sus siglas en inglés). Un Comité de Revisión Institucional es un comité responsable de revisar la propuesta de investigación y establecer protocolos para garantizar la privacidad de su PHI.

Fines de Salud Pública: Podemos compartir su PHI para actividades de salud pública. Esto generalmente incluye informar a autoridades de salud pública o agencias gubernamentales sobre ciertas enfermedades, lesiones, padecimientos y eventos exigidos por la ley.

Víctimas de Abuso, Negligencia o Violencia Doméstica: Podemos compartir su PHI a otras agencias gubernamentales para reportar sospechas de abuso, negligencia o violencia doméstica. Solo compartiremos esta información si usted está de acuerdo, si la ley nos obliga a hacerlo, o cuando sea necesario para proteger a alguien de un daño grave.

Demandas Judiciales y Acciones Legales: Podemos compartir su PHI en respuesta a una orden judicial, citación u otra demanda legal.

Aplicación de la Ley: Bajo ciertas condiciones, podemos compartir su PHI con fines de aplicación de la ley, incluyendo responder a una orden judicial, según sea necesario, para localizar o identificar a un testigo o persona desaparecida; reportar heridas o lesiones físicas sospechosas; o en relación con la víctima de un crimen.

Forenses, Médicos Forenses, directores de Funerarias e Información sobre Personas Fallecidas: Cuando la ley lo requiera, su PHI puede ser proporcionada a un forense o médico forense. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para identificar a una persona fallecida o determinar la causa de la muerte. También podemos compartir PHI limitada a una funeraria.

Para Prevenir una Amenaza Seria a la Salud o Seguridad: Podemos usar y compartir cierta información sobre usted cuando sea necesario para prevenir una amenaza seria a su salud y seguridad o a la salud y seguridad de otros, en la medida que lo exijan o permitan las leyes federales, estatales o locales.

Fuerzas Militares y Funciones Especiales del Gobierno: Si usted es o fue miembro de las fuerzas armadas, podemos compartir su PHI según lo exijan las autoridades militares o el Departamento de Asuntos para Veteranos. También podemos compartir su PHI a funcionarios federales cuando sea necesario para actividades de inteligencia nacional o para la protección del presidente.

Programas Gubernamentales para Beneficios Públicos: Podemos usar y compartir su PHI para ayudarlo a calificar para programas de beneficios gubernamentales como

Medicare, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés) u otros beneficios o servicios. También podemos contactarlo para informarle sobre posibles opciones de tratamiento o beneficios o servicios relacionados con la salud.

Compensación para Trabajadores: Podemos compartir su PHI según lo permitan las leyes de compensación para trabajadores o programas relacionados. Por ejemplo, podemos compartir su PHI sobre una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo a los administradores de reclamaciones, aseguradoras u otras personas responsables de evaluar su reclamo para beneficios de compensación laboral.

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

Requerido por la Ley: Podemos usar o compartir su PHI cuando sea requerido por leyes federales, estatales o locales.

Según lo Exija la Ley: Podemos compartir su PHI cuando la ley federal, estatal o local nos lo requiera.

Conjunto de Datos Limitado: Podemos utilizar su PHI para crear un conjunto de datos limitados al eliminar información que lo identifique. Podemos usar y compartir un conjunto de datos limitado únicamente con fines de investigación, salud pública u operaciones de atención médica, y cualquier tercero que reciba un conjunto de datos limitado debe firmar un acuerdo para proteger su información de salud.

Uso de Comunicaciones Electrónicas No Seguras: Si elige contactarnos a través de métodos no seguros, como el correo electrónico regular, podemos responder usando el mismo método y a la misma dirección de correo electrónico que nos proporcionó. Podemos usar estas direcciones de correo electrónico para enviar recordatorios de citas u otra información general. Para su conveniencia, estos mensajes pueden enviarse sin medidas de seguridad.

Tenga en cuenta que las comunicaciones no seguras tienen riesgos, incluyendo interceptación, entrega incorrecta, cuentas compartidas, reenvío o almacenamiento en dispositivos no seguros. Al usar estos métodos, usted reconoce y acepta estos riesgos.

Otros Usos y Divulgaciones

Excepto lo descrito en este Aviso, o según lo permita la ley estatal o federal, no usaremos ni compartiremos su PHI sin su autorización por escrito. La mayoría de los usos y divulgaciones de notas de psicoterapia y la mayoría de los usos y divulgaciones con fines de mercadotecnia entran en esta categoría. Además, con ciertas excepciones limitadas, no se nos permite vender ni recibir nada de valor a cambio de su PHI sin su autorización por escrito.

Si nos proporciona autorización para usar o compartir su PHI, puede revocar su autorización por escrito en cualquier momento; sin embargo, esta revocación no se aplicará a los usos y divulgaciones realizados basados en su autorización inicial.

Confidencialidad de Su Información de Trastornos por Uso de Sustancias

La confidencialidad de su información de trastornos por uso de sustancias está protegida por el **42 CFR Parte 2 – Confidencialidad de la Información de Pacientes con Trastornos por Uso de Sustancias**. Generalmente, no se nos permite divulgar su participación en el tratamiento de trastornos por uso de sustancias ni identificarlo como persona con un trastorno por uso de sustancias a terceros, a menos que:

- 1) Usted de su consentimiento por escrito;
- 2) La divulgación se realiza para prevenir admisiones múltiples en programas que son 42 CFR Parte 2;
- 3) La divulgación está permitida por una orden judicial;
- 4) La divulgación se realiza al personal médico en la medida necesaria para atender una emergencia médica real;
- 5) La divulgación tiene como propósito llevar a cabo investigaciones científicas; o
- 6) La divulgación se realiza para ciertos fines de auditoría y/o evaluación.

La ley y regulaciones federales permiten que nuestros programas de tratamiento de trastornos por uso de sustancias comuniquen información personalmente identificable sobre usted a agencias o funcionarios de la ley respecto a un delito cometido por usted, ya sea dentro de nuestro programa o contra cualquier persona que trabaje en las instalaciones del programa, o sobre cualquier amenaza de cometer dicho delito.

La ley y regulaciones federales permiten que nuestros programas de tratamiento de trastornos por uso de sustancias informen, conforme a la ley estatal, información personalmente identificándolo en relación con incidentes de sospecha de abuso o negligencia infantil a las autoridades estatales o locales correspondientes.

Con su consentimiento por escrito, un solo consentimiento puede usarse para todos los usos o divulgaciones futuras con fines de tratamiento, pago y operaciones de atención médica.

Información, o testimonios que transmitan el contenido de dicha información, no pueden usarse ni compartir en ningún procedimiento civil, administrativo, penal o legislativo en su contra, a menos de que sea con su consentimiento por escrito o mediante una orden judicial. La información solo podrá usarse o divulgarse basándose en una orden judicial después de que se le notifique y se le brinde la oportunidad de ser escuchado, a usted o al titular de la información, según lo requieran el 42 USC 290dd-2 y el 42 CFR Parte 2. Una orden judicial que autorice el uso o divulgación debe ir acompañada de una citación u otro mandato legal similar que obligue a la divulgación antes de que el registro sea usado o compartido.

La información que se comparte a un programa Parte 2, entidad cubierta o asociado comercial según su consentimiento por escrito para tratamiento, pago y operaciones de atención médica, pueden ser compartidos posteriormente por ese programa Parte 2, entidad cubierta o asociado comercial, sin su consentimiento por escrito, en la medida en que las regulaciones de HIPAA permitan dicha divulgación.

Usted tiene derecho a una lista de divulgaciones de su información electrónica durante los últimos tres años, incluyendo el derecho a una lista de divulgaciones realizadas por un intermediario.

Notificación de Violación de Seguridad

En caso de una violación de su PHI no protegida, le notificaremos sobre las circunstancias de la violación, por ejemplo, cuando alguien no autorizado vea su información o cuando su PHI se pierda o sea robada accidentalmente. También informaremos estos incidentes a las autoridades estatales y federales, y es posible que necesitemos usar su PHI para hacerlo.

Sus Derechos Respecto a Su Información de Salud Protegida

En lo que respecta a su información de salud, usted tiene ciertos derechos.

Esta sección explica sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para ayudarle.

Obtener una copia electrónica o en papel de su expediente médico

- Usted puede solicitar ver o recibir una copia electrónica o en papel de su expediente médico y otra información de salud que tengamos sobre usted.
- Puede solicitar una copia o un resumen de su expediente médico presentando su solicitud por escrito utilizando un formulario de Solicitud de Acceso a Registros. Podemos cobrar una tarifa razonable basada en los costos.
- Podemos negar su solicitud de acceso o de recibir una copia de su expediente médico. Si esto ocurre, le proporcionaremos por escrito las razones de la negación y le explicaremos su derecho, si lo tiene, a que se revise dicha negación.

•

Solicitar la corrección de su expediente médico

- Usted puede solicitar corregir su expediente médico que considere incorrecta o incompleta.
 - Puede solicitar la corrección de su expediente medico enviando una solicitud por escrito utilizando un formulario de Solicitud de Enmienda de Información de Salud Protegida.
 - Si negamos su solicitud, le proporcionaremos una razón por escrito.
-

Solicitar comunicaciones confidenciales

- Usted puede solicitarnos que lo contactemos de manera específica. Por ejemplo, puede pedir que solo lo contactemos en su trabajo o por correo a un apartado postal.
 - Puede solicitar comunicaciones confidenciales presentando su solicitud por escrito utilizando un formulario de Solicitud para Recibir Comunicaciones Confidenciales por Medios o Ubicaciones Alternativas.
 -
-

Solicitar que limitemos el uso o la divulgación de su información

- Usted puede solicitarnos que no usemos o compartamos cierta información de salud para tratamiento, pago u operaciones de atención médica. No estamos obligados a aceptar su solicitud, y podemos negarla si afectara su atención. Si aceptamos, cumpliremos con su solicitud, a menos que la información sea necesaria para brindarle atención de emergencia.
-

-
- Si paga un servicio de su propio bolsillo en su totalidad, puede solicitarnos que no compartamos esa información con su aseguradora de salud con fines de pago o para nuestras operaciones. Aprobaremos esta solicitud a menos que una ley nos obligue a compartir dicha información.
 - Puede solicitar una restricción presentando su solicitud por escrito utilizando un formulario de Solicitud de Restricción Especial sobre el Uso o Divulgación de Información de Medica Protegida.
-

Obtener una lista de las personas o entidades con las que hemos compartido su información

- Usted puede solicitar una lista de las ocasiones en que hemos compartido su información de salud durante seis años previos a la fecha de su solicitud, a quién la compartimos y por qué.
 - Incluiremos todas las divulgaciones, excepto aquellas relacionadas con tratamiento, pago y operaciones de atención médica, y ciertas otras divulgaciones (como las que usted nos haya solicitado realizar). Proporcionaremos un informe de cuentas al año de manera gratuita, pero cobraremos una tarifa razonable basada en costos si solicita otro dentro de los 12 meses siguientes.
 - Puede solicitar esta lista presentando su solicitud por escrito utilizando un formulario de Solicitud de Informe de Divulgaciones.
-

Obtener una copia de este aviso de privacidad

- Usted puede solicitar una copia en papel de este Aviso en cualquier momento, incluso si ha aceptado
-

recibirlo electrónicamente. Le proporcionaremos una copia en papel de manera inmediata.

- También está disponible una copia electrónica de este Aviso en www.bhs.imperialcounty.org
-

Elegir a alguien para que actúe en su nombre

- Si usted ha otorgado un poder médico a alguien o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información de salud.
 - Nos aseguraremos de que la persona tenga esta autoridad y pueda actuar en su nombre antes de tomar cualquier medida.
-

Presentar una queja si considera que se han violado sus derechos

- Usted puede presentar una queja si considera que hemos violado sus derechos comunicándose al (442) 265-1525.
 - También puede presentar una queja directamente ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.
 - No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.
-

Estamos obligados por ley a mantener la privacidad y seguridad de su PHI. Le informaremos de manera inmediata si ocurre una violación que pueda haber comprometido la privacidad o seguridad de su información.

Debemos cumplir con los deberes y las prácticas de privacidad descritas en este Aviso y proporcionarle una copia de este. No usaremos ni compartiremos su información más allá de lo descrito aquí, a menos que usted nos lo indique por escrito. Si nos autoriza, puede cambiar de opinión en cualquier momento; infórmenos por escrito si decide hacerlo.

Cambios a Este Aviso

Podemos cambiar este Aviso cuando la ley o nuestras prácticas cambien. Nos reservamos el derecho de hacer que el Aviso revisado o modificado sea efectivo tanto para la PHI que ya tenemos sobre usted como para cualquier información que recibamos en el futuro. Usted no recibirá automáticamente un nuevo Aviso. Si cambiamos este Aviso, publicaremos el Aviso revisado en nuestras instalaciones y en nuestro sitio web www.bhs.imperialcounty.org . También puede obtener cualquier Aviso revisado visitando cualquiera de nuestras instalaciones o llamando al (442) 265-1525.

Cómo presentar una queja

Si usted cree que hemos violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja por escrito a nuestro Oficial de Privacidad en Los Servicios de salud Conductual del Condado de Imperial, 202 N. 8th Street, El Centro, CA 92243. También puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. llamando al (877) 696-6775 o a través de los siguientes medios:

- Correo postal:
Centralized Case Management Operations
US Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW
Room 509F HHH Bldg.
Washington, DC 20201

- Correo electrónico a: OCRComplaint@hhs.gov
- En línea visitando: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints

No se tomarán represalias en su contra por presentar una queja.

PALABRAS QUE DEBE CONOCER

988 Suicide and Crisis Lifeline: Un número de teléfono que ofrece apoyo gratuito y confidencial para personas que están experimentando una crisis de salud mental, incluidos pensamientos suicidas. Está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, para conectar a las personas con consejeros capacitados que pueden brindar ayuda y apoyo.

Juez de derecho administrativo (Administrative law judge): Un juez que escucha y decide casos relacionados con determinaciones adversas de beneficios.

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

Resolución de apelaciones (Appeal resolution): El proceso para resolver un desacuerdo que tenga con una decisión del condado sobre la cobertura de un servicio

solicitado. En términos más simples: es cómo obtener una segunda revisión de una decisión con la que no está de acuerdo.

Interfaces de Programación de Aplicaciones (APIs): Son como mensajeros que permiten que diferentes programas de software se “comuniquen” entre sí y compartan información.

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

Autorización (Authorization): Dar permiso o aprobación.

Representante autorizado (Authorized representative): Alguien con autorización legal para actuar en nombre de otra persona.

Salud conductual (Behavioral Health): Se refiere a nuestro bienestar emocional, psicológico y social. En términos más simples: se trata de cómo pensamos, sentimos e interactuamos con los demás.

Beneficios (Benefits): Servicios de atención médica y medicamentos cubiertos por este plan de salud.

Tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC): Una tarjeta de identificación para verificar su seguro de salud Medi-Cal.

Servicios de Coordinación de la Atención (Care Coordination Services / Coordination of Care): Ayuda a las personas a navegar el sistema de atención médica.

Cuidador (Caregiver): Alguien que brinda cuidado y apoyo a otra persona que necesita ayuda.

Administrador de casos (Case Manager): Enfermeros registrados o trabajadores sociales que pueden ayudar a un miembro a entender problemas de salud importantes y coordinar la atención con sus proveedores.

Gestión de casos (Case management): Servicio que ayuda a los miembros a acceder a servicios médicos, educativos, sociales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios que necesiten. En otras palabras: ayuda a las personas a obtener la atención y el apoyo que requieren.

CHIP (Programa de Seguro de Salud para Niños / Children's Health Insurance Program): Programa gubernamental que ayuda a las familias a obtener seguro médico para sus hijos si no pueden pagarlo.

Coordinador de Derechos Civiles (Civil Rights Coordinator): Persona que asegura que una organización (como una escuela, empresa o agencia gubernamental) cumpla con las leyes que protegen a las personas de la discriminación.

Orientado al cliente (Client-driven): Algo que se enfoca en las necesidades y preferencias del cliente.

Organizaciones comunitarias (Community-based organizations): Grupos de personas que trabajan juntas para mejorar su comunidad.

Servicios comunitarios para adultos (Community-based adult services, CBAS): Servicios ambulatorios y en instalaciones que incluyen atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidado personal, entrenamiento y apoyo a la familia y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para miembros que califican.

Estabilización comunitaria (Community-based stabilization): Ayuda a las personas que están experimentando una crisis de salud mental a recibir apoyo dentro de su propia comunidad en lugar de ir a un hospital.

Continuación del servicio (Continuation of service): Véase continuidad de la atención.

Continuidad de la atención (Continuity of care): La capacidad de un miembro del plan de seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de su proveedor fuera de la red existente durante hasta 12 meses, si el proveedor y el condado están de acuerdo.

Copago (Copayment / co-pay): Un pago que realiza un miembro, generalmente en el momento del servicio, además del pago que hace el asegurador.

Servicios cubiertos (Covered Services): Servicios de Medi-Cal por los cuales el condado es responsable de pagar. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal, de cualquier enmienda al contrato, y como se indica en este Manual del Miembro (también conocido como Combined Evidence of Coverage (EOC) and Disclosure Form).

Servicios culturalmente competentes (Culturally competent services):

Proporcionar servicios que sean respetuosos y sensibles a la cultura, idioma y creencias de la persona.

Persona(s) de apoyo significativa designada (Designated significant support

person(s)): Persona(s) que el miembro o el proveedor considera importantes para el éxito del tratamiento. Esto puede incluir padres o tutores legales de un menor, cualquier persona que viva en el mismo hogar y otros familiares del miembro.

DHCS: El Departamento de Servicios de Salud de California (California

Department of Health Care Services): Es la oficina estatal que supervisa el programa Medi-Cal.

Discriminación (Discrimination): El trato injusto o desigual hacia alguien basado en su raza, género, religión, orientación sexual, discapacidad u otras características.

Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT / Early and

periodic screening, diagnostic, and treatment): Véase “Medi-Cal para Niños y Adolescentes”.

Servicios de tratamiento basados en la familia (Family-based treatment services):

Brinda apoyo y tratamiento a niños y sus familias para abordar desafíos de salud mental dentro del ambiente familiar.

Servicios de planificación familiar (Family planning services): Servicios para

prevenir o retrasar el embarazo. Se ofrecen a miembros en edad fértil para que puedan determinar el número y espaciamiento de sus hijos.

Medi-Cal Pago por Servicio (Fee-for-Service, FFS Medi-Cal): Modelo de pago en el que los proveedores de salud conductual reciben pago por cada servicio individual que brindan, en lugar de un pago mensual o anual por paciente. Medi-Cal Rx está cubierto bajo este programa.

Responsabilidad financiera (Financial liability): Ser responsable de pagar una deuda o costo.

Hogar de crianza (Foster home): Un hogar que proporciona cuidado sustituto las 24 horas para niños que están separados de sus padres o tutores.

Fraude (Fraud): Un acto intencional de engañar o falsear información, realizado por una persona que sabe que la acción podría resultar en un beneficio no autorizado para sí misma o para otra persona.

Medi-Cal de alcance completo (Full-scope Medi-Cal): Atención médica gratuita o de bajo costo para personas en California que proporciona más que solo atención de emergencia. Cubre servicios médicos, dentales, de salud mental, planificación familiar y visión, además de tratamiento para el uso de alcohol y drogas, medicamentos recetados por su médico y más.

Queja (Grievance): La expresión verbal o escrita de insatisfacción de un miembro sobre un servicio cubierto por Medi-Cal, un plan de atención administrada, un condado o un proveedor de Medi-Cal. Una queja es lo mismo que un reclamo.

Guardián (Guardian): Persona legalmente responsable del cuidado y bienestar de otra persona, generalmente un niño o alguien que no puede cuidarse a sí mismo.

Hospital (Hospital): Lugar donde un miembro recibe atención hospitalaria y ambulatoria de médicos y enfermeros.

Hospitalización (Hospitalization): Ingreso a un hospital como paciente interno para recibir tratamiento.

Proveedores de atención médica para indígenas (Indian Health Care Providers, IHCP): Programa de atención médica operado por el Servicio de Salud Indígena (IHS), una tribu indígena, un programa de salud tribal, una organización tribal o una

organización urbana indígena (UIO), según lo definido en la Sección 4 del Indian Health Care Improvement Act (25 U.S.C. sección 1603).

Evaluación inicial (Initial Assessment): Evaluación del miembro para determinar la necesidad de servicios de salud mental o tratamiento por trastornos de uso de sustancias.

Desintoxicación como paciente interno (Inpatient Detoxification): Servicio médico voluntario de cuidado agudo para la desintoxicación de miembros con complicaciones médicas graves asociadas con la abstinencia.

Modelo de Práctica Central Integrada (Integrated Core Practice Model): Guía que describe los valores, estándares y prácticas para trabajar con niños, jóvenes y familias en California.

Profesional de salud mental con licencia (Licensed mental health professional): Cualquier proveedor que esté licenciado según las leyes aplicables del Estado de California, como los siguientes: médico licenciado, psicólogo licenciado, trabajador social clínico licenciado, consejero clínico profesional licenciado, terapeuta matrimonial y familiar licenciado, enfermero registrado, enfermero vocacional licenciado, técnico psiquiátrico licenciado.

Hospital psiquiátrico con licencia (Licensed psychiatric hospital): Instalación de tratamiento de salud mental licenciada para proporcionar atención como paciente interno las 24 horas para personas con trastornos mentales, incompetentes o que representan un peligro para sí mismas o para otros.

Instalación residencial con licencia (Licensed residential facility): Instalaciones que proporcionan servicios residenciales no médicos a adultos que se están recuperando de problemas relacionados con el uso o abuso de alcohol u otras drogas (AOD).

Plan de atención administrada (Managed care plan): Plan de salud de Medi-Cal que utiliza solo ciertos médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan.

Medi-Cal: La versión de California del programa federal Medicaid. Medi-Cal ofrece cobertura de salud gratuita o de bajo costo a personas elegibles que viven en California.

Medi-Cal para niños y adolescentes (Medi-Cal for Kids and Teens): Beneficio para miembros de Medi-Cal menores de 21 años para ayudar a mantenerlos saludables. Los miembros deben recibir chequeos médicos apropiados para su edad y exámenes para detectar problemas de salud y tratar enfermedades de manera temprana. También deben recibir tratamiento para cuidar o ayudar con las condiciones que se detecten en los chequeos. Este beneficio también se conoce como Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT, Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment) según la ley federal.

Especialista de apoyo entre pares de Medi-Cal (Medi-Cal Peer Support Specialist): Persona que tiene experiencia personal con condiciones de salud conductual o uso de sustancias y está en recuperación, que ha completado los requisitos de un programa de certificación aprobado por el estado en su condado, que está certificada por el condado y que brinda servicios bajo la dirección de un Profesional de Salud Conductual que esté licenciado, autorizado o registrado en el Estado.

Medi-Cal Rx: Servicio de beneficios de farmacia que forma parte de Medi-Cal Pago por Servicio (FFS Medi-Cal) y conocido como “Medi-Cal Rx”. Proporciona beneficios y servicios de farmacia, incluidos medicamentos recetados y algunos suministros médicos para todos los miembros de Medi-Cal.

Necesario médicamente (Medically necessary / medical necessity):

- Para miembros de 21 años o más, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger la vida, prevenir una enfermedad o discapacidad significativa, o aliviar un dolor intenso.
- Para miembros menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si es para corregir o mejorar una enfermedad mental o condición descubierta mediante un servicio de detección.

Tratamiento asistido con medicamentos (Medication Assisted Treatment, MAT):

Uso de medicamentos aprobados por la FDA combinados con consejería o terapias conductuales para proporcionar un enfoque de “paciente integral” en el tratamiento de trastornos por uso de sustancias.

Miembro (Member): Persona que está inscrita en el programa Medi-Cal.

Crisis de salud mental (Mental health crisis): Situación en la que el comportamiento o los síntomas de alguien ponen en riesgo su vida o la de otros y requieren atención inmediata.

Plan de salud mental (Mental health plan): Cada condado tiene un plan de salud mental responsable de proporcionar o coordinar servicios especializados de salud mental para los miembros de Medi-Cal en su condado.

Red (Network): Grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores contratados por el condado para brindar atención.

Transporte médico no urgente (Non-emergency medical transportation):

Transporte en ambulancia, furgoneta para sillas de ruedas o camilla para quienes no pueden usar transporte público o privado.

Transporte no médico (Non-medical transportation): Transporte hacia y desde una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal, autorizado por el proveedor del miembro, y para recoger recetas y suministros médicos.

Oficina del Defensor del Pueblo (Office of the Ombudsman): Ayuda a resolver problemas desde un punto de vista neutral para asegurarse de que los miembros reciban todos los servicios médicamente necesarios y cubiertos por los que los planes son contractualmente responsables.

Colocación fuera del hogar: Retiro temporal o permanente de un niño de su hogar hacia un ambiente más seguro, como con una familia de acogida o en un hogar grupal.

Proveedor fuera de la red: Un proveedor que no forma parte de la red contratada por el condado.

Gasto de bolsillo: Costo personal que un miembro debe pagar para recibir servicios cubiertos. Esto incluye primas, copagos o cualquier costo adicional por servicios cubiertos.

Servicios de salud mental ambulatorios: Servicios ambulatorios para miembros con condiciones de salud mental leves a moderadas, que incluyen:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual o grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas cuando clínicamente se indique para evaluar una condición de salud mental
- Servicios ambulatorios con el propósito de monitorear la terapia con medicamentos
- Consulta psiquiátrica
- Laboratorio ambulatorio, suministros y suplementos

Proveedor participante (o médico participante): Un médico, hospital u otro profesional de la salud licenciado o instalación de salud licenciada, incluidas instalaciones subagudas, que tiene un contrato con el condado para ofrecer servicios cubiertos a los miembros en el momento en que el miembro recibe atención.

Desarrollo de plan: Actividad de servicio que consiste en el desarrollo de planes para el cliente, aprobación de planes para el cliente y/o monitoreo del progreso de un miembro.

Medicamentos con receta: Medicamento que legalmente requiere una orden de un proveedor licenciado para ser dispensado, a diferencia de los medicamentos de venta libre (“OTC”) que no requieren receta.

Atención primaria: También conocida como “atención rutinaria”. Son servicios médicamente necesarios y cuidado preventivo, visitas de control para niños sanos o atención como seguimiento rutinario. El objetivo de estos servicios es prevenir problemas de salud.

Proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés): El proveedor licenciado que el miembro tiene para la mayoría de su atención médica. El PCP ayuda al miembro a obtener la atención que necesita. Un PCP puede ser:

- Médico general
- Internista
- Pediatra
- Médico de familia
- Ginecólogo/Obstetra (OB/GYN)
- Proveedor de Atención de Salud Indígena (IHCP)
- Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC)
- Clínica de Salud Rural (RHC)
- Enfermero(a) practicante
- Asistente médico
- Clínica

Autorización previa (pre-aprobación): El proceso mediante el cual un miembro o su proveedor debe solicitar la aprobación del condado para ciertos servicios, para garantizar que el condado los cubrirá. Una derivación no es una aprobación. La autorización previa es lo mismo que la pre-aprobación.

Resolución de problemas: El proceso que permite a un miembro resolver un problema o preocupación sobre cualquier asunto relacionado con las responsabilidades del condado, incluida la prestación de servicios.

Directorio de proveedores: Una lista de proveedores dentro de la red del condado.

Condición médica de emergencia psiquiátrica: Un trastorno mental cuyos síntomas son lo suficientemente graves como para causar un peligro inmediato para el miembro o para otros, o cuando el miembro no puede inmediatamente proveerse o utilizar alimentos, refugio o ropa debido al trastorno mental.

Pruebas psicológicas: Evaluaciones que ayudan a comprender los pensamientos, sentimientos y comportamientos de una persona.

Derivación: Cuando el PCP del miembro indica que el miembro puede recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios cubiertos requieren una derivación y una pre-aprobación (autorización previa).

Servicios y dispositivos de terapia rehabilitativa y habilitativa: Servicios y dispositivos que ayudan a los miembros con lesiones, discapacidades o condiciones crónicas a ganar o recuperar habilidades físicas y mentales.

Servicios de refugio residencial: Proporciona vivienda temporal y apoyo a personas sin hogar o que están experimentando una crisis de vivienda.

Evaluación (screening): Revisión rápida realizada para determinar los servicios más apropiados.

Participación en el costo (share of cost): La cantidad de dinero que un miembro debe pagar por sus gastos médicos antes de que Medi-Cal cubra los servicios.

Trastornos emocionales graves (problemas): Se refiere a un trastorno mental, conductual o emocional significativo en niños y adolescentes que interfiere con su capacidad para funcionar en el hogar, la escuela o la comunidad.

Especialista (o médico especialista): Médico que trata ciertos tipos de problemas de salud. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata fracturas; un alergólogo trata alergias; y un cardiólogo trata problemas del corazón. En la mayoría de los casos, un miembro necesitará una derivación de su PCP para acudir a un especialista.

Servicios de salud mental especializados (SMHS): Servicios para miembros que tienen necesidades de salud mental más graves que un nivel leve o moderado de deterioro.

Enfoque basado en fortalezas: Centrado en lo que una persona puede hacer, en lugar de enfocarse únicamente en sus problemas.

Servicios para trastornos por consumo de sustancias: Servicios que ayudan a personas que luchan contra la adicción a drogas o alcohol.

Telemedicina (telehealth): Forma de brindar servicios de atención médica a través de tecnologías de información y comunicación para facilitar la atención del paciente.

Trauma: Angustia emocional y psicológica profunda que resulta de experimentar o presenciar un evento aterrador.

Servicios de salud mental especializados con enfoque en trauma: Estos servicios reconocen que muchas personas que enfrentan problemas de salud mental han experimentado trauma, y brindan atención sensible y de apoyo a quienes han sido traumatizados.

Plan de tratamiento: Un plan para abordar las necesidades de un miembro y monitorear su progreso para restaurar el mejor nivel funcional posible del miembro.

TTY/TDD: Dispositivos que ayudan a personas sordas, con discapacidad auditiva o con problemas del habla a realizar y recibir llamadas telefónicas. TTY significa “Teletipo” (Teletypewriter). TDD significa “Dispositivo de telecomunicaciones para sordos” (Telecommunications Device for the Deaf).

Servicios vocacionales: Servicios que ayudan a las personas a encontrar y mantener empleo.

Lista de espera (waitlist): Lista de personas que esperan algo que actualmente no está disponible, pero que podría estarlo en el futuro.

Transición asistida (warm handoff): Transferencia fluida de la atención de un proveedor a otro.

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE SU CONDADO

Información Adicional Específica del Condado

Los Servicios de Salud Conductual del Condado de Imperial ha optado por ofrecer los siguientes servicios opcionales:

- Servicios de Apoyo Entre Compañeros Con Experiencias Vividas del Programa de Medi-Cal
- Tratamiento Asertivo Comunitario (ACT)
- Tratamiento Asertivo Comunitario Forense (FACT)
- Atención Especializada Coordinada (CSC) para Primer Episodio de Psicosis (FEP)
- Empleo con Apoyo

Los Servicios de Salud Conductual del Condado de Imperial actualmente no ofrecen los servicios que se enumeran a continuación:

Servicios de Salud Mental

- Servicios de Clubhouse
- Servicios Mejorados de Agentes Comunitarios de Salud (CHW)
- Servicios de Integración Comunitaria (In-Reach)

Servicios para Trastornos por Uso de Sustancias

- Servicios Mejorados de Agentes Comunitarios de Salud (CHW)