

# **Salud conductual de Sutter-Yuba Manual del afiliado**



## **Servicios especializados de salud mental y drogodependencia Medi-Cal**

**1965 Live Oak Blvd  
Yuba City, CA. 95993**

**1-888-398-3800 Línea de acceso gratuita 24 horas al día, 7 días a la semana  
(530)822-7200 disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm  
(excepto festivos)**

Fecha de entrada en vigor: 1 de enero de 2025<sup>1</sup>

Revisado en octubre de 2024

---

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

## MENSAJE EN VARIOS IDIOMAS

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-888-923-3800 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-888-923-3800 (TTY: 711). These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ [1-888-923-3800] (TTY: 711). تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بـ لغة برايل وخط كبير. هذه الخدمات مجانية. اتصل بـ [1-888-923-3800] (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

Ուշադրություն: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-888-923-3800 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-888-923-3800 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### ខ្មែរ សម្ភាស លំដាប់សាខា (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវការជំនួយ ជភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទ 1-888-923-3800 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាការសរសេរសេចក្តីអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬជាការសរសេរសេចក្តីអក្សរតូច ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទ 1-888-923-3800 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### 简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-888-923-3800 (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 1-888-923-3800 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-888-923-3800 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با [1-888-923-3800] (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### हिंदी टैगलाइन (Hindi)

आन दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-888-923-3800 (TTY: 711) पर कॉल करें। अश्वेत वाले लोगोंके लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े िप्

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

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau [1-888-923-3800 (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 1-888-923-3800 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-888-923-3800 (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。 1-888-923-3800 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-888-923-3800 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. [1-888-923-3800 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-888-923-3800 (TTY: 711). ອ້າງຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ອາດຈະການບໍ່ມີການສໍາຜັດ ບໍ່ມີການ ເຊັ່ນ ນອກຈາກນີ້ ເບີ ນີ້ ກະສອນ ນຳ ລາຍ ມີ ໃຫ້ ມີ ໃຫ້ ໂທຫາເບີ 1-888-923-3800 (TTY: 711). ການບໍ່ມີ ການເຫຼືອ ນີ້ ບໍ່ ຕ້ອງສະຍາຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-888-923-3800 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-888-923-3800 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-923-3800 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-923-3800 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-888-923-3800 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-888-923-3800 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-888-923-3800 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-888-923-3800 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

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

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-923-3800 (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 1-888-923-3800 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

### **แท็กไลน์ ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปหาหมายเลข 1-888-923-3800 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังพร้อมให้บริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบเอกสารและเอกสารทพิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปหาหมายเลข 1-888-923-3800 (TTY: 711) ไม่คิดค่าบริการช่วยเหลือทางเอกสาร

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

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-923-3800 (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 1-888-923-3800 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

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

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-888-923-3800 (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 1-888-923-3800 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

## **TABLA DFE CONTENIDOS**

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS .....	6
INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CONDADO.....	8
OBJETIVO DE ESTE MANUAL .....	9
INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL .....	10
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL .....	14
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR.....	21
SU DERECHO A ACCEDER A SU HISTORIAL MÉDICO DE SALUD MENTAL Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES .....	24
ALCANCE DE LOS SERVICIOS.....	25
SERVICIOS DISPONIBLES POR TELÉFONO O TELESALUD .....	40
PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN, APELACIÓN O SOLICITAR UNA AUDIENCIA JUSTA ESTATAL.....	41
VOLUNTADES ANTICIPADAS .....	53
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES .....	54
INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE SU CONDADO .....	64
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN .....	65

## **OTROS IDIOMAS Y FORMATOS**

### **Otros idiomas**

Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-888-923-3800 (TTY: 711). También hay ayudas y servicios para personas con discapacidad, como documentos en braille y con letra grande. Llame al 1-888-923-3800 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Otros formatos**

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles sin coste alguno para usted. Llame al número de teléfono del condado que aparece en la portada de este manual (TTY: 711). La llamada es gratuita.

### **Servicios de interpretación**

El condado proporciona servicios de interpretación oral de un intérprete cualificado, las 24 horas del día, sin coste alguno para usted. No es necesario que recurra a un familiar o amigo como intérprete. Desaconsejamos el uso de menores como intérpretes, a menos que se trate

de una emergencia. Los servicios de intérprete, lingüísticos y culturales están a su disposición sin coste alguno para usted. La ayuda está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana. Si necesita ayuda lingüística o desea obtener este manual en otro idioma, llame al número de teléfono del condado que aparece en la portada de este manual (TTY: 711). La llamada es gratuita.

## INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CONDADO DE SUTTER-YUBA

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

Número de teléfono del condado de Sutter-Yuba: (530)822-7200

Línea de Acceso 24/7 integrada del Condado de Sutter-Yuba o Línea de Acceso 24/7 de Servicios de Salud Mental y número de teléfono del Condado de DMC con horario de atención:

1-888-923-3800 Línea gratuita disponible 24/7

(530)822-7200 Disponible de lunes a viernes de 8:00am-5:00pm (excluyendo días festivos)

Hipervínculo(s) del sitio web de salud conductual del Condado de Sutter-Yuba:

<https://www.suttercounty.org/government/county-departments/health-and-human-services/sutter-yuba-behavioral-health>

Hipervínculo del Directorio de proveedores del condado de Sutter-Yuba:

<https://www.suttercounty.org/home/showpublisheddocument/1796/638626927870030000>

Hipervínculo de los interfaces de programación de aplicaciones de acceso para pacientes (API) del condado de Sutter-Yuba:

<https://www.suttercounty.org/government/county-departments/health-and-human-services/sutter-yuba-behavioral-health/health-information-system-access>

### **¿Con quién debo ponerme en contacto si tengo pensamientos suicidas?**

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

Para acceder a sus programas locales, llame a la línea de acceso 24 horas al día, 7 días a la semana, o al número de teléfono del condado indicado más arriba.



## **OBJETIVO DE ESTE MANUAL**

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

Su condado tiene un plan de salud mental que ofrece servicios de salud mental conocidos como “servicios especializados de salud mental”. Además, el plan Drug Medi-Cal de su condado ofrece servicios para el consumo de alcohol o drogas, conocidos como “servicios para trastornos por consumo de sustancias”. El conjunto de estos servicios se conoce como “servicios de salud conductual”, y es importante que tenga información sobre estos servicios para que pueda recibir la atención que necesita. En este manual se explican sus beneficios, y cómo obtener asistencia. También se responden muchas de sus preguntas.

Aprenderá:

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

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

### **¿Dónde puedo obtener más información sobre Medi-Cal?**

Visite el sitio web del Departamento de Servicios de Cuidados Médicos en la siguiente dirección: <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> para obtener más información sobre Medi-Cal.

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

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

Muchas personas atraviesan momentos difíciles en la vida y pueden sufrir problemas de salud mental o de consumo de sustancias. Lo más importante es recordar que hay servicios de ayuda disponibles. Si usted o un miembro de su familia tiene derecho a Medi-Cal y necesita servicios de salud conductual, debe llamar a la línea de acceso 24/7 del condado o al número de teléfono del condado de Drug Medi-Cal dentro del horario de atención que figura en la portada de este manual. Su plan de atención administrada también puede ayudarle a ponerse en contacto con su condado si cree que usted o un miembro de su familia necesitan servicios de salud conductual que el plan de atención administrada no cubre. Su condado le ayudará a encontrar un proveedor para los servicios que pueda necesitar.

La siguiente lista puede ayudarle a decidir si usted o un miembro de su familia necesitan ayuda. Si se presenta más de un signo o sucede durante mucho tiempo, puede ser señal de un problema más grave que requiera ayuda profesional. A continuación se enumeran algunos signos comunes de que podría necesitar ayuda para tratar un problema de salud mental o de consumo de sustancias:

### **Pensamientos y sentimientos**

- Fuertes cambios de humor, posiblemente sin motivo, como por ejemplo:
  - Demasiada preocupación, ansiedad o miedo
  - Demasiada tristeza o decaimiento
  - Demasiada alegría, sentirse en la cima del mundo
  - Estar de mal humor o enfadado durante demasiado tiempo
- Pensar en el suicidio
- Centrarse únicamente en conseguir y consumir alcohol o drogas
- Problemas de concentración, memoria, pensamiento lógico y habla difíciles de explicar.
- Problemas para oír, ver o sentir cosas que son difíciles de explicar o que la mayoría de la gente dice que no existen.

## **Signos físicos**

- Muchos problemas físicos, posiblemente sin causas obvias, como:
  - Dolores de cabeza
  - Dolores de estómago
  - Dormir demasiado o muy poco
  - Comer demasiado o muy poco
  - Incapacidad para hablar con claridad
- Declive del aspecto físico o gran preocupación por el aspecto físico, como por ejemplo:
  - Pérdida o aumento brusco de peso
  - Ojos rojos y pupilas inusualmente grandes.
  - Olores extraños en el aliento, el cuerpo o la ropa

## **Signos en la conducta**

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

## **Afiliados menores de 21 años**

### ***¿Cómo saber si un niño o adolescente necesita ayuda?***

Puede ponerse en contacto con su condado o con el plan de atención administrada para que le hagan una prueba de detección y una evaluación a su niño o adolescente si cree que presenta signos de una afección de salud conductual. Si su niño o adolescente tiene derecho a Medi-Cal y el examen o evaluación muestra que necesita

servicios de salud conductual, el condado hará los arreglos necesarios para que su niño o adolescente reciba servicios de salud conductual. Su plan de atención administrada también puede ayudarle a ponerse en contacto con su condado si cree que su niño o adolescente necesita servicios de salud conductual que el plan de atención administrada no cubre. También hay servicios disponibles para los padres que se sienten estresados por ser padres.

Es posible que los menores de 12 años o más no necesiten el consentimiento de sus padres para recibir servicios de salud conductual ambulatorios o servicios de acogida residencial si el profesional que los atiende considera que el menor tiene la madurez suficiente para participar en los servicios de salud conductual o los servicios de acogida residencial. Es posible que los menores de 12 años o más no necesiten el consentimiento de sus padres para recibir atención médica y asesoramiento para tratar un problema relacionado con un trastorno por consumo de sustancias. Se requiere la participación de los padres o tutores a menos que el profesional que atiende al menor determine que su participación no sería apropiada tras consultar con el menor.

La siguiente lista puede ayudarle a decidir si su niño o adolescente necesita ayuda. Si se presenta más de un signo o persiste durante mucho tiempo, puede que su niño o adolescente tenga un problema más grave que requiera ayuda profesional. He aquí algunos signos a los que debe prestar atención:

- Mucha dificultad para prestar atención o permanecer quieto, lo que le pone en peligro físico o le causa problemas en la escuela.
- Preocupaciones o miedos intensos que se interponen en las actividades cotidianas.
- Temor enorme y repentino sin motivo, a veces con aceleración del ritmo cardíaco o respiración rápida.
- Sensación de mucha tristeza o alejamiento de los demás durante dos o más semanas, lo que causa problemas con las actividades cotidianas.
- Fuertes cambios de humor que causan problemas en las relaciones

- Grandes cambios de comportamiento
- No come, vomita o utiliza medicamentos para perder peso
- Consumo repetido de alcohol o drogas
- Comportamiento intenso y fuera de control que puede causar daños a uno mismo o a los demás
- Intenciones serias o intentos de autolesionarse o matarse
- Peleas recurrentes, uso de un arma o intenciones serias de hacer daño a otros

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

### **¿Cómo puedo obtener servicios de salud conductual?**

Si cree que necesita servicios de salud conductual, como servicios de salud mental o servicios para trastornos por consumo de sustancias, puede llamar a la línea de acceso 24 horas al día, 7 días a la semana de su condado o al número de teléfono del condado de Drug Medi-Cal dentro del horario de atención que figura en la portada de este manual. Una vez que se ponga en contacto con el condado, recibirá una evaluación y se le programará una cita para una evaluación.

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

Además, tenga en cuenta lo siguiente:

- Usted puede ser remitido a su condado para servicios de salud conductual por otra persona u organización, incluyendo su médico general/doctor, escuela, un miembro de la familia, tutor, su plan de salud administrado u otras agencias del condado. Por lo general, su médico o el plan de salud administrado necesitarán su consentimiento o el permiso de la madre o cuidador de un niño, para hacer la remisión directamente al condado, a menos que haya una emergencia.
- El condado no puede denegar una solicitud de evaluación inicial para

determinar si cumple los requisitos para recibir servicios de salud conductual.

- Los servicios de salud conductual pueden ser prestados por el condado o por otros proveedores contratados por el condado (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias o proveedores individuales).

### **¿Dónde puedo obtener servicios de salud conductual?**

Puede obtener servicios de salud conductual en el condado donde vive, y fuera de su condado si es necesario. Cada condado dispone de servicios de salud conductual para niños, jóvenes, adultos y mayores. Si es menor de 21 años, tiene derecho a cobertura y beneficios adicionales en el marco de la Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos. Para más información, consulte el apartado “Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico” de este manual.

Su condado le ayudará a encontrar un proveedor que pueda proporcionarle la atención que necesita. En el caso de los servicios de salud mental, el condado debe remitirle al proveedor de servicios más cercano a su domicilio, o que cumpla las normas de tiempo o distancia, que pueda satisfacer sus necesidades.

### **¿Cuándo puedo recibir servicios de salud conductual?**

Su condado tiene que cumplir las normas de tiempo de cita cuando le programe un servicio. Para los servicios de salud mental, el condado debe ofrecerle una cita:

- En un plazo de 10 días laborables a partir de su solicitud no urgente para iniciar los servicios con el plan de salud mental;
- En un plazo de 48 horas si solicita servicios para una afección urgente;
- En el plazo de 15 días hábiles a partir de su solicitud no urgente de cita con el psiquiatra,
- En un plazo de 10 días hábiles a partir de la cita previa para las citas de seguimiento no urgentes de afecciones en curso.

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

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

Sin embargo, estos tiempos pueden ser más largos si su proveedor ha determinado que un tiempo de espera más largo es médicamente apropiado y no es perjudicial para su salud. Si se le ha comunicado que ha sido incluido en una lista de espera y considera que la duración de esta es perjudicial para su salud, póngase en contacto con la línea de acceso 24/7 de su plan de salud mental o con el número de teléfono de Drug Medi-Cal del condado dentro del horario de atención al público que figura en la portada de este manual.

Tiene derecho a presentar una queja si no recibe la atención oportuna. Si desea más información sobre cómo presentar una queja, consulte la sección “Proceso de presentación de quejas” de este manual.

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

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

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

Si es menor de 21 años, también puede acceder a los servicios de salud conductual si padece un trastorno de salud conductual debido a un trauma, a su participación en el sistema de bienestar infantil, a su participación en la justicia de menores o a la falta de vivienda. Además, si es menor de 21 años, el condado debe



proporcionarle los servicios médicos necesarios para mejorar su estado de salud conductual. Los servicios que mantienen apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud conductual se consideran como necesarios por razones médicas.

Algunos servicios de salud mental pueden requerir autorización previa del condado. Entre los servicios que requieren autorización previa se incluyen los servicios intensivos a domicilio, el tratamiento diurno intensivo, la rehabilitación diurna, los servicios terapéuticos conductuales y el cuidado terapéutico de acogida. Puede solicitar al condado más información sobre el proceso de autorización previa. Llame a la Línea de Acceso 24/7 de 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 para los servicios de salud mental debe seguir unos plazos específicos.

- Para una autorización previa estándar de salud mental, el condado debe decidir basándose en la solicitud de su proveedor con la rapidez que su estado requiera, pero sin superar los cinco (5) días hábiles desde que el condado recibe la solicitud.
  - Por ejemplo, si el cumplimiento de los plazos estándar puede poner en grave peligro su vida, su salud o su habilidad para alcanzar, mantener o recuperar el máximo de sus funciones, su plan de salud mental debe apresurar una decisión de autorización y notificarla basándose en un plazo relacionado con su estado de salud que no supere las 72 horas desde la recepción de la solicitud de servicio. Su condado puede ampliar el plazo hasta 14 días naturales adicionales después de que el condado reciba la solicitud si usted o su proveedor solicitan la ampliación o si el condado justifica por qué la ampliación es lo mejor para usted.

Si el condado no toma una decisión dentro de los plazos indicados o deniega, retrasa, reduce o suprime los servicios solicitados, debe enviarle un Aviso de determinación adversa sobre los beneficios en la que se le comuniquen la denegación, el retraso, la

reducción o la supresión de los servicios, se le informe de que puede presentar un recurso y se le facilite información sobre cómo hacerlo.

Puede solicitar al condado más información sobre su proceso de autorización.

Si no está de acuerdo con la decisión del condado sobre un proceso de autorización, puede apelar. Para más información, consulte la sección “Resolución de problemas” de este manual.

### **¿Qué es una necesidad médica?**

Los servicios que reciba deben ser necesarios desde el punto de vista médico y adecuados desde el punto de vista clínico para tratar su enfermedad. Para los afiliados 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 intenso.

Para los afiliados menores de 21 años, un servicio se considera médicamente necesario si corrige, mantiene, apoya, mejora o hace más tolerable una afección de salud conductual. Los servicios que mantienen apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud conductual se consideran necesarios desde el punto de vista médico y están cubiertos como servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico.

### **¿Cómo puedo obtener otros servicios de salud mental que no cubre el condado?**

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

- Evaluación y tratamiento de la salud mental, incluida la terapia individual, de grupo y familiar.
- Pruebas psicológicas y neuropsicológicas, cuando estén clínicamente indicadas para evaluar un problema de salud mental.
- Servicios ambulatorios con fines de control de medicamentos recetados.

- Consulta psiquiátrica.

Para obtener alguno de los servicios mencionados, llame directamente a su plan de atención médica administrada. Si no está en un plan de atención administrada, puede obtener estos servicios de proveedores individuales y clínicas que aceptan Medi-Cal. El condado puede ayudarle a encontrar un proveedor o una clínica.

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

### **¿Qué otros servicios para trastornos por consumo de sustancias ofrecen los planes de atención médica administrada o el programa de “pago por servicio” de Medi-Cal?**

Los planes de atención gestionada deben proporcionar servicios cubiertos de trastornos por consumo de sustancias en centros de atención primaria y pruebas de detección de tabaco, alcohol y drogas ilegales. También deben cubrir los servicios de trastornos por consumo de sustancias para las embarazadas y la detección del consumo de alcohol y drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la remisión al entorno de tratamiento adecuado para los afiliados mayores de 11 años. Los planes de atención administrada deben brindar o coordinar servicios para el Tratamiento Asistido con Medicamentos brindado en atención primaria, hospitalización, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados. Los planes de atención administrada también deben brindar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al miembro, incluida la desintoxicación voluntaria para pacientes hospitalizados.

### **¿Cómo obtengo otros servicios de Medi-Cal (atención primaria/Medi-Cal)?**

Si está inscrito en un plan de atención administrada, el plan se encarga de buscarle un proveedor. Si no está inscrito en un plan de atención administrada y tiene Medi-Cal “normal”, también llamado Medi-Cal de pago por servicio, puede acudir a cualquier

proveedor que acepte Medi-Cal. Debe informar a su proveedor de que tiene Medi-Cal antes de empezar a recibir servicios.

De lo contrario, es posible que se le facturen esos servicios. Puede recurrir a un proveedor ajeno a su plan de asistencia sanitaria gestionada para los servicios de planificación familiar.

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

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

- Representa un peligro para sí mismo, para los demás o para la propiedad.
- Es incapaz de cuidar de sí mismo con comida, ropa o vivienda.
- Representa un riesgo grave para su salud física.
- Ha sufrido un deterioro reciente y significativo de su habilidad para funcionar como resultado de una enfermedad mental.
- Necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento farmacológico u otro tratamiento que sólo pueda proporcionarse en el hospital.

## SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

### **¿Cómo encuentro un proveedor para los servicios de salud conductual que necesito?**

Su condado está obligado a publicar en línea un directorio actualizado de proveedores. Puede encontrar el enlace al directorio de proveedores en la sección de Contacto con el Condado de este manual. El directorio contiene información sobre la ubicación de los proveedores, los servicios que prestan y otros datos que le ayudarán a acceder a la atención, incluida información sobre los servicios culturales y lingüísticos que ofrecen los proveedores.

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

**Nota:** El condado puede poner algunos límites a su elección de proveedores de servicios de salud mental. Cuando empiece a recibir servicios de salud mental, puede solicitar que su condado le proporcione una primera opción 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 siempre que sea posible y que haya suficientes proveedores cerca de usted para garantizar que pueda recibir la cobertura de los servicios de salud mental si los necesita. Su condado es responsable de garantizarle un acceso oportuno a los servicios de salud mental.

A veces, los proveedores contratados por el condado deciden dejar de prestar servicios de salud mental porque ya no tienen contrato con el condado o porque ya no aceptan 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 de salud mental del proveedor. Usted debe recibir una notificación 30 días naturales antes de la fecha

efectiva de la terminación o 15 días naturales después de que el condado sepa que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto ocurre, su condado debe permitirle seguir recibiendo los servicios del proveedor que abandonó el condado, si usted y el proveedor están de acuerdo. Esto se llama “continuidad de la atención” y se explica a continuación.

**Nota:** Los indios americanos y los nativos de Alaska que tengan derecho a Medi-Cal y residan en condados de Drug Medi-Cal también pueden recibir servicios de Drug Medi-Cal a través de proveedores de atención sanitaria indios que tengan la certificación necesaria de Drug Medi-Cal.

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

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

Además, si usted ya está recibiendo servicios de salud mental de otro condado, plan de atención administrada, o un proveedor individual de Medi-Cal, usted puede solicitar la “continuidad de la atención” para que pueda permanecer con su proveedor actual, por un máximo de 12 meses. Es posible que desee solicitar la continuidad de la atención si necesita permanecer con su proveedor actual para continuar su tratamiento en curso o porque el cambio a un nuevo proveedor podría causar un daño grave a su estado de salud mental. Su solicitud de continuidad de la atención puede concederse si se cumple lo siguiente:

- Tiene una relación continuada con el proveedor que solicita y ha acudido a él en los últimos 12 meses;
- Necesita permanecer con su proveedor actual para continuar el tratamiento en curso con el fin de evitar un perjuicio grave para la salud del afiliado o reducir el riesgo de hospitalización o institucionalización.

- El proveedor está calificado y cumple con los requisitos de Medi-Cal;
- El proveedor acepta los requisitos del condado para la contratación con el plan de salud mental y el pago de los servicios; y
- El proveedor comparte la documentación pertinente con el condado en relación con su necesidad de los servicios.

## **SU DERECHO A ACCEDER A SU HISTORIAL MÉDICO DE SALUD MENTAL Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES**

Puede acceder a sus registros de salud mental o encontrar un proveedor mediante una aplicación descargada en una computadora, tableta inteligente o dispositivo móvil. La información que debe tener en cuenta antes de elegir una aplicación para obtener información de esta manera se puede encontrar en el sitio web de su plan de salud mental que aparece en la sección Contacto del Condado de este manual.



## **ALCANCE DE SERVICIOS**

Si cumple los criterios para acceder a los servicios de salud conductual, tiene a su disposición los siguientes servicios en función de sus necesidades. Su proveedor colaborará con usted para decidir qué servicios le convienen más.

### **Servicios de salud mental especializados**

#### ***Servicios de salud mental***

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individual, en grupo o en familia que ayudan a las personas con problemas de salud mental a desarrollar habilidades de afrontamiento para la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo que realiza el proveedor para ayudar a que los servicios sean mejores para la persona que recibe la atención. Este tipo de cosas incluyen evaluaciones para ver si necesita el servicio y si éste está funcionando; planificación del tratamiento para decidir las metas de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se le prestarán; y “colaterales”, lo que significa trabajar con familiares y personas importantes en su vida (si usted lo autoriza) para ayudarle a mejorar o mantener sus habilidades de la vida diaria.
- Los servicios de salud mental pueden prestarse en una clínica o en el consultorio del 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.

#### ***Servicios de apoyo a la medicación***

- Estos servicios incluyen la prescripción, administración, dispensación y control de medicamentos psiquiátricos. Su proveedor también puede proporcionarle formación sobre la medicación. Estos servicios pueden prestarse en una clínica, en la consulta del médico, en su casa, en un entorno comunitario, por teléfono o por telesalud (que incluye interacciones tanto de audio como de

vídeo).

### ***Gestión de casos específicos***

- Este servicio ayuda a los afiliados a obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando a las personas con problemas de salud mental les resulta difícil conseguirlos por sí mismas. La gestión de casos específicos incluye, entre otras cosas:
  - Desarrollo del plan;
  - Comunicación, coordinación y remisión;
  - Supervisión de la prestación de servicios para garantizar el acceso de la persona al servicio y al sistema de prestación de servicios; y
  - Seguimiento del progreso de la persona.

### ***Servicios de intervención en caso de crisis***

- Este servicio está disponible para tratar una afección urgente que requiere atención inmediata. La meta de la intervención en crisis es ayudar a las personas en la comunidad para que no tengan que ir al hospital. La intervención en crisis puede durar hasta ocho horas y puede prestarse en una clínica o en la consulta de un proveedor, o en su domicilio u otro entorno comunitario. Estos servicios también pueden prestarse por teléfono o telesalud.

### ***Servicios de estabilización en caso de crisis***

- Este servicio está disponible para tratar una afección urgente que requiere atención inmediata. La estabilización en caso de crisis dura menos de 24 horas y debe prestarse en un centro autorizado de atención sanitaria que preste servicio 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 proporcionan tratamiento de salud mental a las personas con problemas de salud mental que viven en centros residenciales autorizados. Ayudan a desarrollar las capacidades de las personas y ofrecen servicios de tratamiento residencial para personas con problemas de salud mental. Estos

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

### ***Servicios de tratamiento residencial en caso de crisis***

- Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades a personas que sufren una crisis mental o emocional severa. No son para personas que necesitan atención psiquiátrica en un hospital. Los servicios están disponibles en centros autorizados durante 24 horas al día, siete días a la semana. Medi-Cal no cubre los gastos de alojamiento y manutención en estos centros.

### ***Tratamiento diurno Servicios intensivos***

- Se trata de un programa estructurado de tratamiento de salud mental que se ofrece a un grupo de personas que, de otro modo, necesitarían estar en el hospital o en otro centro de atención las 24 horas del día. El programa dura tres horas al día. Incluye terapia, psicoterapia y actividades de desarrollo de habilidades.

### ***Rehabilitación diurna***

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

### ***Servicios de hospitalización psiquiátrica***

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

### ***Servicios de centros de salud psiquiátrica***

- Estos servicios se ofrecen en un centro psiquiátrico autorizado especializado en el tratamiento de rehabilitación de enfermedades mentales severas durante las 24 horas del día. Los centros de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercanos para satisfacer las necesidades de atención sanitaria física de las personas ingresadas en el centro. Los centros de salud psiquiátrica sólo 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 puede tratar en régimen ambulatorio.

### ***Servicios terapéuticos conductuales***

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

Estos servicios son un tipo de servicio especializado de salud mental disponible a través del condado si tiene problemas emocionales serios. Para recibir servicios terapéuticos conductuales, debe recibir algún servicio de salud mental, ser menor de 21 años y tener Medi-Cal completo.

- Si usted vive en casa, un miembro del personal de los Servicios Terapéuticos del Comportamiento puede trabajar individualmente con usted para disminuir los problemas graves de comportamiento e intentar evitar que tenga que ir a un nivel de atención superior, como un hogar de grupo para niños y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales severos.
- Si vives fuera de casa, un miembro del personal de los Servicios Terapéuticos del Comportamiento puede trabajar con usted para que pueda volver a casa o a un entorno familiar, como un hogar de acogida.

Los Servicios Terapéuticos Conductuales le ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor a aprender nuevas formas de abordar las conductas problemáticas y a aumentar los tipos de conducta que le permitirán tener éxito. Usted, el personal de los Servicios Terapéuticos Conductuales y su familia, cuidador o tutor trabajarán en equipo para tratar los comportamientos problemáticos durante un periodo breve hasta que deje de necesitar los servicios. Tendrá un plan de Servicios Terapéuticos Conductuales que dirá lo que usted, su familia, cuidador o tutor y el personal de Servicios Terapéuticos Conductuales deberán hacer mientras reciben estos servicios. El plan de Servicios Terapéuticos Conductuales también incluirá cuándo y dónde ocurrirán los servicios. El personal de Servicios Terapéuticos Conductuales puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde es probable que necesite ayuda. Esto incluye su hogar, hogar de acogida, escuela, programa de tratamiento diurno y otras áreas de la comunidad.

### ***Coordinación de cuidados intensivos***

Se trata de un servicio específico de gestión de casos que facilita la evaluación, la planificación de la atención y la coordinación de los servicios a los beneficiarios menores de 21 años. Este servicio está destinado a las personas que reúnen los requisitos para recibir todos los servicios de Medi-Cal y que son remitidas al servicio por necesidad médica. Este servicio se presta a través de los principios del Modelo de Práctica Básica Integrada. Incluye la creación del Equipo del Menor y la Familia para garantizar que exista una relación comunicativa saludable entre el niño, su familia y los sistemas de atención a la infancia implicados.

El Equipo del Menor y la Familia incluye apoyo profesional (por ejemplo: coordinador de cuidados, proveedores y administradores del caso de los organismos que atienden a los niños), apoyo natural (por ejemplo: familiares, vecinos, amigos y clérigos) y otras personas que colaboran para elaborar y llevar a cabo el plan del cliente. Este equipo apoya y garantiza que los niños y las familias alcancen sus metas.

Este servicio también cuenta con un coordinador que:

- Garantiza el acceso, la coordinación y la prestación de los servicios necesarios desde el punto de vista médico de una manera basada en los puntos fuertes, individualizada, orientada al cliente y apropiada desde el punto de vista cultural y lingüístico.
- Se asegura de que los servicios y el apoyo se basan en las necesidades del niño.
- Busca la manera de que todos trabajen juntos por el niño, la familia, los proveedores, etc.
- Apoya a los padres/cuidadores para que ayuden a satisfacer las necesidades del niño.
- Ayuda a establecer el Equipo del Menor y la 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 a domicilio***

- Estos servicios están diseñados específicamente para cada miembro. Incluyen 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 habilidad de su familia para ayudarlo a hacerlo.
- El Equipo del Menor y la Familia presta servicios intensivos a domicilio en el marco del Modelo de Práctica Básica Integrada. Utiliza el plan de servicios global de la familia. Estos servicios se prestan a afiliados menores de 21 años que reúnen los requisitos para recibir servicios completos de Medi-Cal. Para recibir estos servicios se necesita una remisión basada en la necesidad médica.

### ***Cuidado de acogida terapéutico***

- El modelo de servicio de Cuidados de Acogida Terapéuticos proporciona servicios especializados de salud mental a corto plazo, intensivos e informados sobre el trauma, para niños de hasta 21 años con necesidades emocionales y

de comportamiento complejas. Estos servicios están diseñados específicamente para cada miembro. En el Acogimiento Terapéutico, los niños son acogidos por padres que han recibido formación, supervisión y apoyo.

### ***Reingreso en la justicia***

- Prestación de servicios sanitarios a los afiliados implicados por la justicia hasta 90 días antes de su puesta en libertad. Los tipos de servicios disponibles incluyen administración de casos de reingreso, servicios de consulta clínica de salud conductual, apoyo entre compañeros, asesoramiento de salud conductual, terapia, educación de pacientes, servicios de medicación, planificación posterior a la liberación y al alta, servicios de laboratorio y radiología, información sobre medicación y servicios de apoyo. Para recibir estos servicios, las personas deben ser afiliados 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 una de las necesidades de atención médica del programa.
- Para obtener más información sobre este servicio, póngase en contacto con su distrito a través del número de teléfono que figura en la portada de este manual.

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

- Los Servicios de Apoyo entre Compañeros 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 prestársele 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 en Apoyo entre Compañeros de los Servicios de Apoyo entre Compañeros de Medi-Cal es una persona que ha padecido problemas de salud conductual o de consumo de sustancias y se encuentra en proceso de

recuperación, que ha completado los requisitos de un programa de certificación aprobado por el Estado de un condado, que está certificado por el condado y que presta estos servicios bajo la dirección de un Profesional de Salud Conductual autorizado, exento o registrado en el Estado.

- Los servicios de apoyo entre iguales de Medi-Cal incluyen asesoramiento individual y en grupo, grupos de desarrollo de habilidades educativas, búsqueda de recursos, servicios de compromiso para animarle a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como la promoción de la abogacía propia.
- Los afiliados menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento independientemente del condado en el que vivan.
- La prestación de servicios de apoyo entre iguales de Medi-Cal es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado proporciona este servicio.

### ***Servicios móviles para situaciones de crisis***

- Los Servicios Móviles para Situaciones de Crisis están a su disposición si sufre una crisis de salud mental.
- Los servicios móviles en caso de crisis son prestados por profesionales sanitarios en el lugar en el que se está sufriendo la crisis, ya sea en 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 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año.
- Los servicios móviles para situaciones de crisis incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización en la comunidad. Si necesita más cuidados, los proveedores móviles de crisis también le proporcionarán transferencias en caliente o remisiones a otros servicios.



## **Servicios para trastornos por consumo de sustancias**

### ***¿Qué son los servicios de Drug Medi-Cal del condado?***

Los servicios de Drug Medi-Cal County son para personas que padecen un trastorno por consumo de sustancias, es decir, que pueden estar consumiendo alcohol u otras drogas, o personas que pueden estar en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias que un pediatra o un médico general no pueden 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 incluyen evaluaciones para ver si necesita el servicio y si el servicio está funcionando.

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

### ***Sociedad Americana de Medicina de Toxicomanías (American Society of Addiction Medicine, ASAM)***

Algunos de los servicios de Drug Medi-Cal que puede recibir se basan en las normas de la American Society of Addiction Medicine. El condado o el proveedor utilizarán la herramienta de la ASAM 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 remisión a tratamiento (Nivel 0,5 de la Sociedad Americana de Medicina de Toxicomanías)***

La Detección, Evaluación, Intervenciones Breves y Remisión a Tratamiento (*Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT*) de Alcohol y Drogas no es un beneficio de Drug Medi-Cal. Es un beneficio del sistema de pago por servicio de Medi-Cal y del sistema de atención administrada

de Medi-Cal para afiliados de 11 años de edad y mayores. Los planes de atención administrada deben brindar servicios cubiertos para trastornos por consumo de sustancias, incluido este servicio para afiliados de 11 años de edad y mayores.

### ***Servicios de intervención temprana***

21. Los servicios de intervención temprana son un servicio cubierto por Drug Medi-Cal para afiliados menores de 21 años. Cualquier miembro menor de 21 años que sea examinado y se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo 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 consumo de sustancias para los servicios de intervención temprana para afiliados menores de 21 años.

### ***Detección, diagnóstico y tratamiento periódicos precoces***

Los afiliados menores de 21 años pueden recibir los servicios descritos anteriormente en este manual, así como otros servicios adicionales de Medi-Cal, a través de una prestación denominada Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos.

Para poder recibir servicios de detección precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento, el afiliado debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal completo. Este beneficio cubre los servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar a las condiciones físicas y de salud conductual. Los servicios que mantienen apoyan, mejoran o hacen más tolerable una enfermedad se consideran de ayuda a la enfermedad y están cubiertos como servicios de detección precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento. Los criterios de acceso para los miembros menores de 21 años son diferentes y más flexibles que los criterios de acceso para los adultos que acceden a los servicios de Drug Medi-Cal, a fin de cumplir el requisito de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos y la intención de prevención e intervención temprana de los trastornos por consumo de sustancias.

Si tiene alguna pregunta sobre estos servicios, llame a su condado de Drug Medi-

Cal o visite la página web [Detección precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento del DHCS](#).

***Servicios de tratamiento ambulatorio (Nivel 1 de la Sociedad Americana de Medicina de Toxicomanías)***

- Los servicios de asesoramiento se prestan a los afiliados hasta nueve horas semanales en el caso de los adultos y menos de seis horas semanales en el caso de los afiliados menores de 21 años cuando son necesarios desde el punto de vista médico. Es posible que reciba más horas en función de sus necesidades. Los servicios pueden ser prestados por una persona autorizada, como un consejero, en persona, por teléfono o por telesalud.
- Los servicios ambulatorios incluyen evaluación, asesoramiento individual, asesoramiento en grupo, educación del paciente, servicios de medicación, tratamiento asistido con medicación para trastornos por consumo de opiáceos y servicios de intervención en crisis para trastornos por consumo de sustancias.

***Servicios ambulatorios intensivos (Nivel 2.1 de la Sociedad Americana de Medicina de Toxicomanías)***

- Los servicios ambulatorios intensivos se prestan a los afiliados 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 afiliados menores de 21 años cuando sean necesarios desde el punto de vista médico. 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 la adicción. Los servicios pueden ser prestados por un profesional licenciado o un consejero certificado en un entorno estructurado. Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo pueden prestarse en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los Servicios Ambulatorios Intensivos incluyen lo mismo que los Servicios Ambulatorios. La principal diferencia es el mayor número de horas de servicio.

### ***Servicios residenciales perinatales de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias***

- Prestación de servicios de tratamiento no médico de rehabilitación de trastornos por consumo de sustancias para mujeres embarazadas y en período de posparto. Los tipos de servicios ofrecidos incluyen evaluaciones, asesoramiento, educación y asistencia con la medicación.
- Para obtener información sobre estos servicios, llame al número de teléfono del condado de Drug Medi-Cal dentro del horario de atención que figura en la portada de este manual.

### ***Programa de tratamiento de narcóticos***

- Los Programas de Tratamiento de Narcóticos son programas fuera de un hospital que proporcionan medicamentos para tratar los trastornos por consumo de sustancias, cuando los ordena un médico por considerarlos necesarios desde el punto de vista médico. Los programas de tratamiento de narcóticos están obligados a administrar medicamentos a sus miembros, como metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.
- Al afiliado se le deben ofrecer, como mínimo, 50 minutos de sesiones de asesoramiento por mes natural. Estos servicios de asesoramiento pueden prestarse en persona, por telesalud o por teléfono. Los servicios de tratamiento de narcóticos incluyen evaluación, asesoramiento individual, asesoramiento de grupo, educación del paciente, psicoterapia médica, servicios de medicación, gestión de la atención Tratamiento asistido con medicación para trastornos por consumo de opiáceos y servicios de intervención en crisis por trastornos por consumo de sustancias.

### ***Tratamiento asistido con medicación***

- El tratamiento asistido con medicación está disponible en entornos clínicos y no clínicos. El tratamiento asistido con medicación incluye todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por consumo de opiáceos. Los afiliados tienen derecho a que se les ofrezca un

tratamiento asistido con medicación in situ o a través de una remisión fuera del centro. La lista de medicamentos aprobados incluye:

- Acamprosato cálcico
  - Clorhidrato de Buprenorfina
  - Buprenorfina Inyectable de Liberación Prolongada (Sublocade)
  - Hidrocloruro de Buprenorfina/Naloxona
  - Clorhidrato de Naloxona
  - Naltrexona (oral)
  - Suspensión inyectable de microesferas de naltrexona (Vivitrol)
  - Clorhidrato de lofexidina (Lucemyra)
  - Disulfiram (Antabuse)
  - Metadona (suministrada por los Programas de Tratamiento de Narcóticos)
- El Tratamiento Asistido con Medicación puede proporcionarse con los siguientes servicios: evaluación, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, educación del paciente, psicoterapia médica, servicios de medicación, servicios de intervención en crisis por trastornos por consumo de sustancias y prescripción y supervisión del Tratamiento Asistido con Medicación. El tratamiento asistido con medicación puede proporcionarse como parte de todos los servicios de Medi-Cal para la drogodependencia, incluidos los servicios de tratamiento ambulatorio, los servicios ambulatorios intensivos y el tratamiento residencial, por ejemplo.
  - Los afiliados también pueden acceder al Tratamiento Asistido con Medicamentos fuera del condado de Drug Medi- Cal. Por ejemplo, el tratamiento asistido con medicamentos, como la buprenorfina, puede ser recetado por algunos médicos de atención primaria que trabajan con su plan de atención administrada y puede ser dispensado o administrado en una farmacia.

### ***Reingreso de personas relacionadas con la justicia***

- Prestación de servicios sanitarios a los afiliados involucrados en asuntos judiciales hasta 90 días antes de su puesta en libertad. Los tipos de servicios

disponibles incluyen gestión de casos de reingreso, servicios de consulta clínica de salud conductual, apoyo entre iguales, asesoramiento de salud conductual, terapia, educación de pacientes, servicios de medicación, planificación posterior a la puesta en libertad y al alta, servicios de laboratorio y radiología, información sobre medicación y servicios de apoyo. Para recibir estos servicios, las personas deben estar afiliadas a 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 una de las necesidades de atención médica del programa.
- Para obtener más información sobre este servicio, póngase en contacto con su distrito a través del número de teléfono que figura en la portada de este manual.

### ***Servicios de apoyo entre iguales de Medi-Cal (varía según el condado)***

- Los Servicios de Apoyo entre Pares de Medi-Cal promueven la recuperación, la resistencia, 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 prestársele a usted o a la persona o personas de apoyo significativas que usted designe y pueden recibirse al mismo tiempo que usted recibe otros servicios de Medi-Cal para medicamentos del condado. El Especialista en Apoyo entre Compañeros de los Servicios de Apoyo entre Compañeros de Medi-Cal es una persona que ha padecido problemas de salud conductual o de consumo de sustancias y se encuentra en proceso de 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 presta estos servicios bajo la dirección de un Profesional de Salud Conductual autorizado, exento o registrado en el Estado.
- Los servicios de apoyo entre iguales de Medi-Cal incluyen asesoramiento individual y en grupo, grupos de desarrollo de habilidades educativas,

búsqueda de recursos, servicios de compromiso para animarle a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como el fomento de la autodefensa.

- Los afiliados menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento independientemente del condado en el que vivan.
- La prestación de servicios de apoyo entre iguales de Medi-Cal es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado proporciona este servicio.

### ***Servicios móviles para situaciones de crisis***

- Los Servicios Móviles para Situaciones de Crisis están a su disposición si sufre una crisis de salud mental.
- Los servicios móviles en caso de crisis son prestados por profesionales sanitarios en el lugar en el que se está sufriendo la crisis, ya sea en 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 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año.
- Los servicios móviles para situaciones de crisis incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización en la comunidad. Si necesita más cuidados, los proveedores móviles de crisis también le proporcionarán transferencias en caliente o remisiones a otros servicios

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

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



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

### **¿Qué pasa si no obtengo los servicios que quiero de mi condado?**

Su condado debe tener una vía para que usted resuelva cualquier problema relacionado con los servicios que desea o está recibiendo. Es lo que se denomina proceso de resolución de problemas y puede implicar lo siguiente:

- El Proceso de Quejas: Una expresión verbal o escrita de descontento sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios especializados de salud mental, servicios para trastornos por uso de sustancias, un proveedor o el condado. Consulte la sección Proceso de quejas 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 Estatal Justa: Una Audiencia Estatal Justa es una reunión con un juez del Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS) si el condado rechaza su apelación. Consulte la sección Audiencia Estatal Justa de este manual para obtener más información.

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

Estado.

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

### **¿Puedo obtener ayuda para presentar un recurso, una queja o una audiencia estatal imparcial?**

Su condado le ayudará a explicarle estos procesos y debe ayudarlo a presentar una queja, una apelación o a solicitar una Audiencia Estatal Justa. El condado también puede ayudarlo a decidir si reúne los requisitos para lo que se denomina un proceso de “apelación urgente”, lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud, su salud mental o su estabilidad están en peligro.

También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor o defensor.

Si desea ayuda, póngase en contacto con su condado a través del número de teléfono que aparece en la portada de este manual. Su condado debe proporcionarle ayuda razonable para rellenar los formularios y otros pasos del procedimiento relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, pero no se limita a, proporcionar servicios de intérprete y números de teléfono gratuitos con TTY/TDD y capacidad para intérpretes.

### **Si necesita ayuda adicional**

*Póngase en contacto con el Departamento de Servicios de Cuidados Médicos, Oficina del Defensor del Pueblo:*

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

O

- Correo electrónico: [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). **Tenga en cuenta lo siguiente:** Los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales (por favor, no incluya información personal en el mensaje de correo electrónico).

También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal u otros grupos. Para informarse sobre sus derechos a una audiencia justa estatal,

puede ponerse en contacto con la Unidad de Consulta y Respuesta Pública del Departamento de Servicios Sociales de California en este número de teléfono: **1-800-952- 5253** (para TTY, llame al **1-800-952-8349**).

## **Reclamaciones**

### ***¿Qué es una reclamación?***

Una reclamación es una queja relativa a su descontento con cualquier aspecto de sus servicios de salud conductual o del condado que no esté cubierto por los procesos de apelación o de audiencia imparcial del Estado.

### ***¿Qué es el procedimiento de reclamación?***

El procedimiento de reclamación:

- Consistirá en unos sencillos pasos para presentar su queja oralmente o por escrito.
- No provocará la pérdida de sus derechos o servicios, ni perjudicar a su proveedor.
- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en su nombre. Puede ser un proveedor o un abogado. 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.
- Asegurará de que la persona autorizada para decidir sobre la queja está capacitada para tomar decisiones y no ha formado parte de ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.
- Determinará las obligaciones del condado, del proveedor y suyas propias.
- Asegurará que los resultados de la queja se comuniquen dentro del plazo establecido.

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

Puede presentar una queja en cualquier momento si no está satisfecho con la atención que ha recibido o tiene alguna otra duda sobre su condado.

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

Puede llamar en cualquier momento a la línea de acceso gratuita 24/7 de su condado o llamar al número de teléfono de Drug Medi- Cal del condado dentro del horario de atención al público para recibir ayuda con una reclamación. Puede presentar reclamaciones orales o escritas. Las reclamaciones orales no tienen por qué ser objeto de seguimiento por escrito. Si presenta su reclamación por escrito, tenga en cuenta lo siguiente: Su condado suministra sobres con la dirección del remitente en todos los centros de los 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 sé si el Condado ha recibido mi reclamación?***

Su condado está obligado a enviarle una carta por escrito para comunicarle que ha recibido su reclamación en un plazo de cinco días naturales a partir de la fecha de recepción. Quedan exentas las reclamaciones recibidas por teléfono o en persona que usted considere resueltas al final del siguiente día laborable, por lo que es posible que no reciba ninguna carta.

### ***¿Cuándo se resolverá mi reclamación?***

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

### ***¿Cómo puedo saber si el Condado ha tomado una decisión con respecto a mi reclamación?***

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

- Le enviará a usted o a la persona autorizada una notificación por escrito de la decisión;
- Le enviará a usted o a la persona autorizada un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios en el que se le informará de su derecho a solicitar una audiencia imparcial estatal si el condado no le notifica a tiempo la decisión sobre la reclamación;
- Le aconsejará sobre su derecho a solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.

Es posible que no reciba una notificación escrita de la decisión si su reclamación 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 un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios 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 Beneficios.

***¿Existe un plazo para presentar una reclamación?***

No, puede presentar una reclamación en cualquier momento.

**Apelaciones**

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

- El procedimiento de apelaciones ordinario.
- O
- El procedimiento de apelación urgente o rápida.

**Nota:** Los dos tipos de apelación son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para poder optar a una apelación urgente (véanse a continuación 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 procedimiento de apelación ordinario?***

El procedimiento de apelación ordinario:

- Le permitirá presentar un recurso oralmente o por escrito.

- Asegurará que la presentación de una apelación no le hará perder sus derechos o servicios ni le perjudicará en modo alguno.
- Le permitirá autorizar a otra persona (incluido un proveedor o defensor) para que actúe en su nombre. Nota: Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el condado puede pedirle que firme un formulario autorizando al condado a divulgar información a esa persona.
- Hará que sus beneficios continúen tras solicitar una apelación dentro del plazo establecido. Tenga en cuenta que este plazo es de 10 días a partir de la fecha en que se le envió por correo o se le entregó personalmente el aviso de determinación adversa de beneficio.
- Asegurará que no pague por servicios continuados mientras la apelación esté pendiente y si la decisión final de la apelación es a favor de la determinación adversa de beneficios del condado.
- Le asegurará de que las personas encargadas de tomar la decisión sobre su apelación estén capacitadas y no hayan participado en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Le permitirán a usted o a la persona autorizada revisar el expediente de su caso, incluidos los historiales médicos y otros documentos pertinentes.
- Le permitirá tener una oportunidad razonable de presentar pruebas, testimonios y argumentos en persona o por escrito.
- Le permitirán a usted, a la persona autorizada o al representante legal de la sucesión de un afiliado fallecido ser incluidos como partes en la apelación.
- Recibirá confirmación por escrito de su condado de que su apelación está siendo revisada.
- Le informará de su derecho a solicitar una audiencia imparcial del Estado, una vez finalizado el proceso de apelación.

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

Puede presentar una apelación ante su condado cuando:

- El condado o el proveedor contratado determina que usted no cumple los

criterios de acceso a los servicios de salud conductual.

- Su proveedor de atención médica le recomienda un servicio de salud conductual y solicita la aprobación de su condado, pero éste deniega la solicitud o modifica el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor solicita la aprobación del condado, pero éste requiere más información y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Su condado no le presta los servicios según sus plazos predeterminados.
- Siente que el condado no satisface sus necesidades a tiempo.
- Su reclamación, apelación o apelación rápida no se ha resuelto a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios de salud conductual necesarios.

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

- Puede presentar un recurso mediante uno de los tres métodos siguientes:
  - Llame al número de teléfono gratuito de su condado o al número de teléfono del condado de Drug Medi-Cal dentro del horario de atención al público que figura en la portada de este manual. Después de llamar, tendrá que presentar también una apelación posterior por escrito; o
  - Envíe su apelación por correo (el condado le proporcionará sobres con la dirección del remitente 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 directamente a la dirección que figura en la portada de este manual; o bien
  - Envíe su recurso por correo electrónico o fax. Para más información, consulte la sección “Información adicional sobre su condado”, al final de este manual.

### ***¿Cómo sé si mi apelación ha sido resuelta?***

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

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación.

- La fecha en que se tomó la decisión sobre la apelación.
- Si la apelación no se resuelve a su favor, el aviso le proporcionará información sobre su derecho a una audiencia estatal imparcial y sobre cómo solicitarla.

### ***¿Existe un plazo para presentar una apelación?***

Debe presentar una apelación en un plazo de 60 días naturales a partir de la fecha que figura en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. No hay plazos para presentar un recurso cuando no recibe un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, por lo que puede presentar este tipo de recurso en cualquier momento.

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

El condado debe decidir sobre su apelación en un plazo de 30 días naturales a partir de la recepción de su solicitud.

### ***¿Y si no puedo esperar 30 días a que se decida sobre mi apelación?***

Si la apelación cumple los criterios del procedimiento de apelación urgente, puede tramitarse más rápidamente.

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

Una apelación urgente sigue un proceso similar al de la apelación ordinaria, pero es más rápida. A continuación encontrará información adicional sobre las apelaciones urgentes:

- Debe demostrar que la espera de una apelación estándar podría empeorar su estado de salud conductual.
- El proceso de apelación urgente sigue plazos diferentes a los de la apelación estándar.
- El condado tiene 72 horas para revisar las apelaciones urgentes.
- Puede solicitar verbalmente una apelación urgente.
- No es necesario que presente su solicitud de apelación urgente por escrito.



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

Si esperar hasta 30 días para que se tome una decisión sobre una apelación estándar puede poner en peligro su vida, su salud o su habilidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima funcionalidad, puede solicitar que se resuelva una apelación urgente.

#### ***Información adicional sobre apelaciones urgentes:***

- Si su apelación cumple los requisitos para una apelación urgente, el condado la resolverá en las 72 horas siguientes a su recepción.
- Si el condado determina que su apelación no cumple los requisitos de una apelación urgente, está obligado a notificárselo verbalmente a tiempo y se lo notificará 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 urgente, puede presentar una queja.
- Después de que su condado resuelva su solicitud de apelación urgente, usted y todas las partes afectadas serán notificadas tanto verbalmente como por escrito.

### **Audiencias Justas Estatales**

#### ***¿Qué es una audiencia justa estatal?***

Una audiencia justa estatal es una revisión independiente realizada por un juez de derecho administrativo del Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS) para garantizar que usted recibe los servicios de salud conductual a los que tiene derecho en virtud del programa Medi-Cal.

Visite el sitio web del Departamento de Servicios Sociales de California

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

#### ***¿Cuáles son mis derechos de audiencia justa estatal?***

Tiene derecho a:

- Solicitar una audiencia ante un juez de lo contencioso-administrativo, también conocida como audiencia justa estatal, para tratar su caso.

- Aprender cómo solicitar una audiencia justa estatal.
- Conocer la normativa que dicta cómo funciona la representación durante la Audiencia justa estatal.
- Solicitar que sus beneficios continúen durante el proceso de audiencia justa estatal si solicita una audiencia justa estatal dentro de los plazos requeridos.
- No pagar por la continuación de los servicios mientras la audiencia justa estatal esté en trámite y si la decisión final es a favor de la determinación adversa de beneficios del condado.

### ***¿Cuándo puedo solicitar una audiencia justa estatal?***

Puede solicitar una audiencia justa estatal si:

- Ha presentado una apelación y ha recibido una carta de resolución de apelación en la que se le comunica que su condado ha denegado su solicitud de apelación.
- Su reclamación, apelación o apelación urgente no se resolvió a tiempo.

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

Puede solicitar una audiencia justa estatal:

- En línea: en el sitio web de gestión de casos de apelación del Departamento de Servicios Sociales:  
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por escrito: Presentando su solicitud en el departamento de asistencia social del condado, en la dirección que figura en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, o envíela por correo a la siguiente dirección:

**California Department of Social Services**

**State Hearings Division**

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

**Sacramento, CA 94244-2430**

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

También puede solicitar una audiencia justa estatal o una audiencia justa estatal acelerada:

- Por teléfono:
  - *División de Audiencias Estatales, llamada gratuita al 1-800-743-8525 o al 1-855-795-0634.*
  - *Consulta pública y respuesta, llamada gratuita al 1-800-952-5253 o al TDD al 1-800-952-8349.*

***¿Existe un plazo para solicitar una audiencia justa estatal?***

Tiene 120 días a partir de la fecha del aviso de decisión de apelación por escrito del condado para solicitar una audiencia justa estatal. Si no recibió un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, puede solicitar una audiencia justa estatal en cualquier momento.

***¿Puedo seguir recibiendo servicios mientras espero la decisión de la audiencia justa estatal?***

Sí, si actualmente está recibiendo servicios autorizados y desea seguir recibéndolos mientras espera la decisión de la audiencia justa estatal, debe solicitar una audiencia justa estatal en un plazo de 10 días a partir de la fecha del sello postal o de la entrega del aviso de decisión de apelación. También puede solicitar la audiencia antes de la fecha en que su condado le diga que se suspenderán o reducirán los servicios.

**Nota:**

- Cuando solicite una audiencia justa estatal, debe indicar que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de la audiencia justa estatal.
- Si solicita seguir recibiendo servicios y la decisión final de la audiencia justa estatal confirma la reducción o interrupción del servicio que está recibiendo, no será responsable de pagar el coste de los servicios prestados mientras la audiencia justa estatal estaba en trámite.

***¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi audiencia justa estatal?***

Tras solicitar una audiencia justa estatal, la decisión puede tardar hasta 90 días.

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

Si cree que esperar tanto tiempo será perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta en un plazo de tres días hábiles. Puede solicitar una audiencia justa estatal rápida 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 detalladamente por qué esperar hasta 90 días para que se decida su caso puede perjudicar gravemente su vida, su salud o su habilidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima funcionalidad.
2. Solicitar una “audiencia urgente” y proporcionar la carta con su solicitud de audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de audiencia justa estatal rápida y determinará si cumple los criterios. Si se aprueba su solicitud, se programará una audiencia y se tomará una decisión en un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha en que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.

## **VOLUNTADES ANTICIPADAS**

### **¿Qué es un documento de voluntades anticipadas?**

Usted tiene derecho a un documento de voluntades anticipadas. Un documento de voluntades anticipadas es un documento escrito sobre sus cuidados médicos reconocido por la legislación de California. Es posible que a veces oiga describir las voluntades anticipadas como testamento vital o poder notarial duradero. Incluye información sobre cómo desea que se le preste la atención sanitaria o dice qué decisiones desea que se tomen, en caso de que no pueda hablar por sí mismo.

Puede incluir aspectos como el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico, una intervención quirúrgica o a tomar otras decisiones sobre la atención sanitaria. En California, un documento de voluntades anticipadas consta de dos partes:

- Su nombramiento de un agente (una persona) que tome decisiones sobre su atención médica; y
- Sus instrucciones individuales para sus cuidados médicos.

Su condado debe contar con un programa de voluntades anticipadas. Su condado está obligado a proporcionar información escrita sobre las políticas de voluntades 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 de voluntades anticipadas en su condado o por Internet. En California, usted tiene derecho a proporcionar instrucciones de voluntades anticipadas a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar su documento de voluntades anticipadas en cualquier momento.

Si tiene alguna pregunta sobre la legislación de California en relación con los requisitos del documento de voluntades anticipadas, puede enviar una carta a:

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

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

### Responsabilidades del condado

#### *¿De qué es responsable mi condado?*

Su condado es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si cumple los requisitos para acceder a los servicios de salud conductual del condado o de su red de proveedores.
- Realizar un examen o una evaluación para determinar si necesita servicios de salud conductual.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que responda 24 horas al día, siete días a la semana, y que pueda indicarle cómo obtener servicios de salud mental. El número de teléfono figura en la portada de este manual.
- Garantizar que haya suficientes proveedores de salud mental cerca para que pueda acceder a los servicios cubiertos por su condado cuando sea necesario.
- Informar y educar sobre los servicios disponibles en su condado.
- Prestar servicios en su idioma sin coste alguno para usted y, en caso necesario, proporcionarle un intérprete de forma gratuita.
- Facilitarle 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” 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 repercutir en los beneficios 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 se hace un seguimiento adecuado de cualquier remisión a especialistas u otros proveedores y de que el nuevo proveedor está dispuesto a atenderle. (Esta responsabilidad se refiere únicamente a los servicios de salud mental).

- Garantizar que puede seguir acudiendo a su proveedor de atención sanitaria actual, aunque no pertenezca a su red, durante un tiempo determinado. Esto es importante si el cambio de proveedor puede perjudicar su salud o aumentar las probabilidades de que tenga que ir al hospital. (Esta responsabilidad sólo afecta a los servicios de salud mental).

### ***¿Hay transporte disponible?***

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

- No médico: transporte en vehículo privado o público para personas que no tienen otra forma de llegar a su cita.
- Médico no urgente: transporte en ambulancia, furgoneta para sillas de ruedas o furgoneta con camilla para las personas que no pueden utilizar el transporte público o privado.

Se ofrece transporte para ir a la farmacia o recoger material médico, prótesis, aparatos ortopédicos y otros equipos.

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de atención administrada, y necesita transporte no médico a un servicio relacionado con la salud, puede ponerse en contacto directamente con el proveedor de transporte no médico o con su proveedor para que le ayuden. Cuando se ponga en contacto con la compañía de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita.

Si necesita transporte médico no urgente, su médico puede prescribirle transporte médico no urgente y ponerle en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su traslado de ida y vuelta a su(s) cita(s).

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

## **Derechos de los afiliados**

### ***¿Cuáles son mis derechos como beneficiario de los servicios de salud conductual de Medi-Cal?***

Como miembro de Medi-Cal, tiene derecho a recibir servicios de salud conductual de su condado que se consideren necesarios desde el punto de vista médico. Al acceder a los servicios de salud conductual, tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto personal y por su dignidad e intimidad.
- Recibir explicaciones claras y comprensibles sobre las opciones de tratamiento disponibles.
- Participar en las decisiones relacionadas con sus cuidados de salud conductual. Esto incluye el derecho a rechazar cualquier tratamiento que no desee recibir.
- Obtenga este manual para conocer los servicios del condado, las obligaciones del condado y sus derechos.
- Pedir una copia de su historial médico y solicitar cambios, si es necesario.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento que se imponga como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir atención médica las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en caso de emergencia, urgencia o crisis, cuando sea médicamente necesario.
- Si lo solicita, recibir materiales escritos en formatos alternativos como Braille, letra grande y formato de audio de manera oportuna.
- Recibir servicios de salud conductual del condado que 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 para garantizar que todos los afiliados a Medi-Cal que reúnan los requisitos para recibir servicios de salud conductual puedan recibirlos a tiempo.
- Cubrirle los servicios necesarios desde el punto de vista médico en el momento oportuno. Además, el plan de salud mental debe cubrir los servicios necesarios desde el punto de vista médico fuera de la red en el momento oportuno, si el plan de salud mental no cuenta con un empleado o proveedor contratado que pueda prestar los servicios.

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

- *Los servicios de salud conductual necesarios desde el punto de vista médico* para personas mayores de 21 años son servicios razonables y necesarios para proteger la vida, prevenir enfermedades importantes o discapacidades importantes, o aliviar dolores intensos. Los servicios de salud conductual médicamente necesarios para personas menores de 21 años son servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud conductual.
- *Un proveedor fuera de la red* es un proveedor que no figura en la lista de proveedores del condado.
- Si lo solicita, proporcionarle una segunda opinión de un profesional sanitario cualificado dentro o fuera de la red sin coste adicional.
- Asegurarse de que los proveedores están capacitados para prestar los servicios de salud conductual que los proveedores aceptan cubrir.
- Asegurarse de que los servicios de salud conductual cubiertos por el condado sean suficientes en cantidad, duración y alcance para satisfacer las necesidades de los afiliados que reúnen los requisitos para Medi-Cal. Esto incluye asegurarse de que el método del condado para aprobar el pago de los servicios se base en la necesidad médica y que los criterios de acceso se utilicen de forma equitativa.
- Asegurarse de que sus proveedores realizan evaluaciones exhaustivas y colaboran con usted para establecer las metas del

tratamiento.

- Coordinar los servicios que presta con los servicios que se le están prestando a través de un plan de atención administrada o con su proveedor de cuidados primarios, si es necesario. (Este requisito sólo se aplica a los servicios de salud mental).
- Participar en los esfuerzos del Estado para prestar servicios culturalmente competentes a todos, incluidos los que tienen un dominio limitado del inglés y diversos orígenes culturales y étnicos.
- Expresar sus derechos sin que se produzcan cambios perjudiciales en su tratamiento.
- Recibir tratamiento y servicios de acuerdo con sus derechos descritos en este manual y con todas las leyes federales y estatales aplicables, tales como:
  - El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, tal y como se aplica en el Reglamento 45 del Código de Reglamentos Federales (*Code of Federal Regulations*, CFR), parte 80.
  - La Ley de Discriminación por Razón de Edad de 1975, aplicada mediante la normativa 45 CFR, parte 91.
  - La Ley de Rehabilitación de 1973.
  - El Título IX de las Enmiendas Educativas de 1972 (relativo a los programas y actividades educativos).
  - Títulos II y III de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
  - El artículo 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible.
- Es posible que tenga derechos adicionales en virtud de las leyes estatales relativas al tratamiento de salud conductual. Para ponerse en contacto con el Defensor de los Derechos del Paciente de su condado, utilice el número de teléfono que figura en la portada del manual.

## **Determinación Adversa de Beneficios**

***¿Qué derechos tengo si el Condado me niega los servicios que quiero o creo necesitar?*** Si el condado le deniega, limita, reduce, retrasa o finaliza un servicio que usted cree que necesita, tiene derecho a recibir un aviso por escrito del condado. Este aviso se denomina “Aviso de Determinación Adversa de Beneficios”. También tiene

derecho a no estar de acuerdo con la decisión solicitando una apelación. Los apartados siguientes le informan sobre el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios y sobre lo que debe hacer si no está de acuerdo con la decisión del condado.

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

Una Determinación Adversa de Beneficios se define por cualquiera de las siguientes acciones tomadas por el condado:

- La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado. Esto incluye determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, necesidad médica, adecuación, entorno o eficacia de una prestación cubierta;
- La reducción, suspensión o finalización de un servicio previamente autorizado;
- La denegación, total o parcial, del pago de un servicio;
- La no prestación oportuna de los servicios;
- La falta de actuación dentro de los plazos requeridos para la resolución ordinaria de reclamaciones y apelaciones. Los plazos requeridos son los siguientes:
  - Si presenta una queja ante el condado y éste no le responde con una decisión por escrito sobre su queja en un plazo de 30 días.
  - Si presenta una apelación ante el condado y éste no le responde con una decisión por escrito sobre su apelación en un plazo de 30 días.
  - Si presentó una apelación urgente y no recibió respuesta en un plazo de 72 horas.
- La denegación de la solicitud de un afiliado de impugnar la responsabilidad financiera.

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

Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios es una carta escrita que su país le enviará si decide denegar, limitar, reducir, retrasar o finalizar los servicios que usted y su proveedor creen que debería recibir. Esto incluye la denegación de:

- El pago de un servicio.
- Reclamaciones por servicios que no están cubiertos.

- Reclamaciones por servicios que no son necesarios desde el punto de vista médico.
- Reclamaciones por servicios de un sistema de prestación incorrecto.
- Una solicitud de impugnación de responsabilidad financiera.

**Nota:** El Aviso de Determinación Adversa de Beneficios también se utiliza para comunicarle si su reclamación, apelación o apelación urgente no se ha resuelto a tiempo, o si no ha recibido los servicios dentro de los plazos establecidos por el Estado para la prestación de estos.

### ***Plazos de notificación***

El condado debe enviar la notificación por correo:

- Al afiliado, al menos 10 días antes de la fecha de la acción de terminación, suspensión o reducción de un servicio de salud conductual previamente autorizado.
- Al afiliado en un plazo de dos días hábiles a partir de la decisión de denegación de pago o de las decisiones que den lugar a la denegación, retraso o modificación de la totalidad o parte de los servicios de salud conductual solicitados.

### ***¿Recibiré siempre un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios cuando no obtenga los servicios que deseo?***

Sí, debe recibir un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. Si no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante el condado o, si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia justa estatal. Cuando se ponga en contacto con su condado, indique que ha experimentado una Determinación Adversa de Beneficios pero que no ha recibido una notificación. La información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia justa estatal se incluye en este manual y también debería estar disponible en la oficina de su proveedor.

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

El Aviso de Determinación Adversa de Beneficios le indicará:

- Qué hizo su condado que le afecta a usted y a su habilidad para obtener servicios.
- La fecha en que entrará en vigor la decisión y el motivo de esta.
- Las normas estatales o federales en las que se basó la decisión.
- Sus derechos a presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión del condado.
- Cómo recibir copias de los documentos, registros y otra información relacionada con la decisión del condado.
- Cómo presentar una apelación ante el condado.
- Cómo solicitar una audiencia justa estatal si no está satisfecho con la decisión del condado sobre su apelación.
- Cómo solicitar una apelación urgente o una audiencia justa estatal urgente.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia justa estatal.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia justa estatal.
- Su derecho a seguir recibiendo servicios mientras espera la decisión de una apelación o audiencia justa estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá los costes de estos servicios.
- Cuándo tiene que presentar su apelación o solicitud de audiencia justa estatal si desea que continúen los servicios.

### ***¿Qué debo hacer si recibo un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?***

Cuando reciba un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, debe leer detenidamente toda la información que contiene. Si no entiende la notificación, su condado puede ayudarle. También puede pedir a otra persona que le ayude.

Puede solicitar la continuación del servicio que se ha interrumpido cuando presente una apelación o una solicitud de audiencia justa estatal. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días naturales después de la fecha de envío del Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, o antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.

## Responsabilidades de los afiliados

### ***¿Cuáles son mis responsabilidades como afiliado a Medi-Cal?***

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

- Asista a su tratamiento según lo programado. Obtendrá los mejores resultados si trabaja con su proveedor para establecer metas para su tratamiento y las cumple. Si tiene que faltar a una cita, llame a su médico con al menos 24 horas de antelación y cambie la cita para otro día y a otra hora.
- Cuando acuda a un tratamiento, siempre lleve consigo su Tarjeta de Identificación de Beneficios de Medi-Cal (*Benefits Identification Card*, BIC) y un documento de identidad con fotografía.
- Informe a su proveedor si necesita un intérprete oral antes de su cita.
- Comunique a su proveedor todas sus inquietudes médicas. Cuanto más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Se asegure de preguntar a su proveedor cualquier duda que tenga. Es muy importante que entienda perfectamente la información que reciba durante el tratamiento.
- Siga los pasos de acción planificados que usted y su proveedor hayan acordado.
- Se ponga en contacto con el condado si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Le comunique a su proveedor y al condado si se produce algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar a su habilidad para participar en el tratamiento.
- Trate al personal que le proporciona tratamiento con respeto y cortesía.
- Informe de cualquier sospecha de fraude o irregularidad:
  - El Departamento de Cuidados Médicos pide a las personas que sospechen

de fraude, derroche o abuso de Medi-Cal que llamen a la línea directa contra el fraude de Medi-Cal del DHCS al número **1- 800-822-6222**. Si cree que se trata de una emergencia, llame al **911** para recibir ayuda inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer en el anonimato.

- También puede informar de sospechas de fraude o abuso por correo electrónico a [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) o utilice el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

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

La mayoría de los beneficiarios de Medi-Cal no tienen que pagar nada por los servicios médicos o de salud conductual. En algunos casos, es posible que tenga que pagar por los servicios médicos o de salud conductual en función de la cantidad de dinero que reciba o gane cada mes.

- Si sus ingresos son inferiores a los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios médicos o de salud conductual.
- Si sus ingresos superan los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar algo de dinero por sus servicios médicos o de salud conductual. La cantidad que usted paga se denomina “parte del coste”. Una vez que haya pagado su “parte del coste”, Medi-Cal pagará el resto de las facturas médicas cubiertas de ese mes. En los meses en que no tenga gastos médicos, no tendrá que pagar nada.
- Es posible que tenga que abonar un “copago” por cualquier tratamiento con Medi-Cal. Esto significa que paga una cantidad de su bolsillo cada vez que recibe un servicio médico o acude a urgencias de un hospital para sus servicios habituales.
- Su proveedor le dirá si tiene que hacer un copago.

## **INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL CONDADO DE SUTTER-YUBA**

### **Información adicional específica del condado de Sutter-Yuba**

Los Servicios de Apoyo entre Compañeros están disponibles, y se prestan, a las personas que reciben Servicios Especializados de Salud Mental.



## **AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN**

La discriminación es ilegal. *El Condado de Sutter-Yuba cumple* las leyes estatales y federales de derechos civiles. *El Condado de Sutter-Yuba* no discrimina ilegalmente, excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, sexo, identidad de género u orientación sexual.

*El condado de Sutter-Yuba ofrece:*

- Ayudas y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para ayudarles a comunicarse mejor, tales como:
  - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuya lengua materna no es el inglés, como por ejemplo:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otras lenguas

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con el condado entre las 8:00 am y las 5:00 pm de lunes a viernes llamando al (530)822-7200. O, si no puede oír o hablar bien, llame al número TYY/TDD. Si lo solicita, este documento puede estar a su disposición en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

## **CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN**

Si cree que el *condado de Sutter-Yuba* no le ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado ilegalmente de alguna otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el analista de personal de garantía de calidad de salud conductual del *condado de Sutter-Yuba*. Puede presentar una reclamación por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: Póngase en contacto con el analista de personal de control de calidad de salud conductual del condado de Sutter-Yuba entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes llamando al (530) 822-7200. O, si usted no puede oír o hablar bien, por favor llame al número 711 TYY/TDD.
- Por escrito: Rellene un formulario de reclamación o escriba una carta y envíela a:

*Analista de personal de control de calidad de salud conductual del condado de Sutter-Yuba*

*PO Box 1520*

*Yuba City, CA. 95992*

- En persona: Visite el consultorio de su médico o el Departamento de salud conductual del condado de Sutter-Yuba y diga que desea presentar una reclamación.

---

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA**

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

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar o escuchar bien, llame al **711 (Relevo estatal de California)**.
- Por escrito: Rellene un formulario de reclamación o envíe una carta a:

**Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413**

Los formularios de reclamación están disponibles en:

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

- Por vía electrónica: envíe un email a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y RECURSOS HUMANOS DE ESTADOS UNIDOS**

Si cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una reclamación de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Recursos Humanos de Estados Unidos por teléfono, por escrito o por vía electrónica.:

- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si no puede hablar o escuchar bien, llame al **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Por escrito: Rellene un formulario de reclamación o envíe una carta a:  
  
**U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201**
- Los formularios de reclamación están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Por vía electrónica: Visite el Portal de Reclamaciones de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>