



CONDADO DE KINGS

Manual para miembros de salud conductual

Servicios especializados de salud mental y medicamentos Medi-Cal

**1400 W. Lacey Blvd. Edificio 13
Hanford, CA 93230**

**Servicios de salud mental del condado de Kings Línea de acceso 24/7 1-800-
655-2553 y servicios para trastornos por consumo de sustancias (adultos)
559-583-9300 (jóvenes) 559-584-8100**

8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Fecha de entrada en vigor: 1 de enero de 2026¹

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

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

Inglés

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). También hay disponibles ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y letra grande. Llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). Estos servicios son gratuitos.

العربية (Árabe)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). Estos servicios son gratuitos.

Հայերեն (armenio)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, Oriana Bray, escritora y poeta, ha fallecido.. Ձանգահարեք [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ខ្មែរ (camboyano)

6. បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx])។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំសម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]) សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

繁體中文 (chino)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx])。 También ofrecemos ayuda y servicios para personas con discapacidades, como braille y letra grande, que son fáciles de usar. Llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). Estos servicios son gratuitos.

فارسی(Farsi)

توجه: اگر می خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]) تماس بگیرید. کمک ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می شوند.

हिंदी (hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है, llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवान, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तवेज़ उपलब्ध हैं। [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Hmoob (hmong)

CEEB TOOM: Si necesita ayuda para traducir su idioma, llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). Hay servicios de apoyo y asistencia disponibles para personas con discapacidades, como la ceguera o la sordera. Llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). Este servicio es gratuito.

日本語 (Japonés)

注意日本語での対応が必要な場合は [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx])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-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx])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 (coreano)

Aviso: Si necesita ayuda en su idioma, llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). También hay disponible ayuda y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille o en letra grande. Llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). Estos servicios se ofrecen de forma gratuita.

ພາສາລາວ (laosiano)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາ de su médico al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). ¿Tiene alguna pregunta o necesidad de asistencia? ອ່າລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງເປັນ [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Si tiene alguna pregunta, llame al número [1-xxx-xxx-xxxx]. (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). Si tiene alguna pregunta sobre el proceso de solicitud, llame al número de teléfono [1-xxx-xxx-xxxx]. Douc waac daaih lorx [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ उपलब्ध हैं। Kāl karo [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]).

ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Ruso)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру [1-xxx-xxx-xxxx] (линия ТТТ: [1-xxx-xxx-xxxx]). También se proporcionan medios y servicios para personas con discapacidades, como documentos en letra grande o en braille. Llame al número [1-xxx-xxx-xxxx] (línea ТТТ: [1-xxx-xxx-xxxx]). Estos servicios se ofrecen de forma gratuita.

Español (Spanish)

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

Tagalo (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). También hay ayuda y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). Estos servicios son gratuitos.

ภาษาไทย (tailandés)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]) น

Además, ofrecemos asistencia y otros servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y documentos impresos en letra grande. Llame al número [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]) No se aplican cargos por estos servicios.

Українська (Ucraniano)

¡ATENCIÓN! Si necesita ayuda en su idioma nativo, llame al número [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). Las personas con discapacidades también pueden utilizar medios y servicios de asistencia, por ejemplo, obtener documentos impresos en braille y en letra grande. Llame al número [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). Estos servicios son gratuitos.

Tiếng Việt (Vietnamita)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y letra grande (mayúsculas). Llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]). Todos estos servicios son gratuitos.

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS.....	6
INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CONDADO.....	8
OBJETIVO DE ESTE MANUAL	9
INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL.....	10
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL	12
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR.....	18
SU DERECHO A ACCEDER A SUS EXPEDIENTES MÉDICOS DE SALUD MENTAL Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES	20
ALCANCE DE LOS SERVICIOS.....	21
SERVICIOS DISPONIBLES POR TELÉFONO O TELESALUD	36
EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UNA QUEJA, APELACIÓN O SOLICITAR UNA AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL	37
DIRECTIVA ANTICIPADA.....	46
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	47
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN	56
AVISO SOBRE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD	59
TÉRMINOS QUE DEBE CONOCER.....	61
INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE SU CONDADO.....	69

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Si necesita ayuda en su idioma, llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711). También hay disponibles ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y letra grande. Llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Otros formatos

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

Servicios de interpretación

El condado ofrece servicios de interpretación oral por parte de un intérprete calificado, las 24 horas del día, sin costo alguno para usted. No tiene que recurrir a un familiar o amigo como intérprete. Desaconsejamos el uso

de menores como intérpretes, a menos que se trate de una emergencia. El condado también puede proporcionar ayudas y servicios auxiliares a un familiar e , amigo o cualquier otra persona con la que sea apropiado comunicarse en su nombre. Los servicios de interpretación, lingüísticos y culturales están disponibles sin costo alguno para usted. La ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda con el idioma o para obtener este manual en otro idioma, llame al número de teléfono del condado que figura en la portada de este manual (TTY: 711). La llamada es gratuita.

INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CONDADO

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

Salud Conductual del Condado de Kings: llame al 559-852-2444 o visite nuestro sitio web <http://www.kcbh.org>

Como beneficiario de Medi-Cal del condado de Kings, si cree que usted o un miembro de su familia necesita servicios de tratamiento por trastorno por consumo de sustancias, llame a la línea de acceso al 1-800-655-2553 (llamada gratuita).

Línea de acceso a servicios de salud mental 24/7

Línea móvil de crisis 24/7/Línea de Crisis Móvil: 559-247-HELP

Número de teléfono del condado de DMC con horario de atención

559-583-9300 Horario de atención: de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Enlaces a sitios web del condado sobre salud conductual

<http://www.kcbh.org/>

Hipervínculo al directorio de proveedores del condado

http://www.kcbh.org/uploads/2/6/2/9/26293851/dec2025_provider_directory_english_sp_anish.pdf

Hipervínculos a recursos educativos para miembros sobre interfaces de programación de aplicaciones (API) de acceso de pacientes del condado (varían según el condado)

<http://www.kcbh.org/contact-us.html>

Fax y/o correo electrónico para presentar quejas y apelaciones del condado

Fax: 559-852-4219 y correo electrónico: KCNOABD@co.kings.ca.us

Quejas:

http://www.kcbh.org/uploads/2/6/2/9/26293851/grievance_complaint_form_e_.pdf

Apelaciones:

http://www.kcbh.org/uploads/2/6/2/9/26293851/appeals_form_e_.pdf

¿A quién debo contactar si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce está en crisis, llame a la línea de ayuda 988 Suicide and Crisis Lifeline al **988** o a la línea nacional de prevención del suicidio National Suicide Prevention Lifeline al **1-800-273-TALK (8255)**. El chat está disponible en <https://988lifeline.org/>. Para acceder a los programas locales, llame a la línea de acceso 24/7 o al número de teléfono del condado que se indica arriba.

OBJETIVO DE ESTE MANUAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Su condado cuenta con un plan de salud mental que ofrece servicios de salud mental conocidos como «servicios especializados de salud mental». Además, su condado de Drug Medi-Cal ofrece servicios para el consumo de alcohol o drogas, conocidos como «servicios para trastornos por consumo de sustancias». En conjunto, estos servicios se conocen como «servicios de salud conductual», y es importante que usted tenga información sobre ellos para poder recibir la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención. También responderá 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, guárdelo para poder leerlo más adelante. Este libro está pensado para utilizarse junto con el libro que recibió cuando se inscribió en los beneficios de Medi-Cal. Si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios de Medi-Cal, llame al condado utilizando el número de teléfono que aparece en la portada de este libro.

¿Dónde puedo obtener más información sobre Medi-Cal?

Visite el sitio web del Departamento de Servicios de Salud en

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

para obtener más información sobre Medi-Cal.

INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL

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

Muchas personas pasan por momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas de salud mental o abuso de sustancias. Lo más importante es recordar que hay ayuda disponible. Si usted o un miembro de su familia reúnen los requisitos para Medi-Cal y necesitan servicios de salud conductual, deben llamar a la línea de acceso 24/7 del condado o al número de teléfono de Drug Medi-Cal del condado dentro del horario de atención que figura en la portada de este manual. Su plan de atención médica administrada también puede ayudarle a ponerse en contacto con su condado si consideran que usted o un miembro de su familia necesitan servicios de salud conductual que el plan de atención médica 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 familiar necesitan ayuda. Si se presenta más de un síntoma o si este persiste durante mucho tiempo, puede ser señal de un problema más grave que requiere ayuda profesional. A continuación se enumeran algunos síntomas comunes que pueden indicar que necesita ayuda para tratar un trastorno de salud mental o un trastorno por consumo de sustancias:

Pensamientos y sentimientos

- Cambios de humor intensos, posiblemente sin motivo, tales como:
 - Demasiada preocupación, ansiedad o miedo
 - Demasiada tristeza o desánimo
 - Demasiado optimista, en la cima del mundo
 - Mal humor o enfado durante demasiado tiempo
- Pensar en el suicidio
- Centrarse únicamente en conseguir y consumir alcohol o drogas
- Problemas de concentración, memoria o pensamiento lógico y expresión verbal 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

Físicos

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

Comportamiento

- Sufrir consecuencias por su comportamiento debido a cambios en su salud mental o al consumo de alcohol o drogas, como por ejemplo:
 - Tener problemas en el trabajo o en la escuela
 - Problemas en las relaciones con otras personas, familiares o amigos
 - Olvidar tus compromisos
 - No poder llevar a cabo las actividades diarias habituales
- Evitar a los amigos, la familia o las actividades sociales
- Tener un comportamiento reservado o una necesidad secreta de dinero
- Enfrentarse a problemas legales debido a cambios en la salud mental o al consumo de alcohol o drogas

Miembros menores de 21 años

¿Cómo sé cuándo un niño o una persona menor de 21 años necesita ayuda?

Puede ponerse en contacto con su condado o plan de atención médica administrada para que le hagan una evaluación y un examen a su hijo o adolescente si cree que muestra signos de un problema de salud conductual. Si su hijo o adolescente reúne los requisitos para Medi-Cal y la evaluación o el examen muestran que necesita servicios de salud conductual, el condado se encargará de que su hijo o adolescente reciba dichos servicios. Su plan de atención médica administrada también puede ayudarlo a ponerse en contacto con su condado si cree que su hijo o adolescente necesita servicios de salud conductual que el plan de atención médica administrada no cubre. También hay servicios disponibles para los padres que se sienten estresados por ser padres.

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

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

- Muchas dificultades para prestar atención o permanecer quieto, lo que le pone en peligro físico o le causa problemas en la escuela.
- Fuertes preocupaciones o miedos que interfieren en las actividades diarias.
- Miedo repentino e intenso sin motivo, a veces acompañado de taquicardia o respiración acelerada.

- Se siente muy triste o se aleja de los demás durante dos o más semanas, lo que causa problemas en las actividades diarias.
- Cambios de humor intensos que causan problemas en las relaciones.
- Grandes cambios en el comportamiento.
- No comer, vomitar o usar medicamentos para provocar la pérdida de peso
- Consumo repetido de alcohol o drogas.
- Comportamiento grave y fuera de control que puede dañar a uno mismo o a los demás.
- Planes serios o intentos de hacerse daño o suicidarse
- Peleas repetidas, uso de armas o planes serios para dañar a otros

ACCESO A LOS 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 24/7 de su condado o al número de teléfono del programa Drug Medi-Cal de su condado dentro del horario de atención que figura en la portada de este manual. Una vez que se comunique con el condado, se le realizará una evaluación y se le programará una cita para una evaluación.

También puede solicitar servicios de salud conductual a su plan de atención médica administrada si es miembro del mismo. Si el plan de atención médica administrada determina que usted cumple con los criterios de acceso a los servicios de salud conductual, el plan le ayudará a obtener una evaluación para recibir dichos servicios a través de su condado. En definitiva, no hay ninguna puerta equivocada para obtener servicios de salud conductual. Es posible que incluso pueda recibir servicios de salud conductual a través de su plan de atención médica administrada, además de los servicios de salud conductual a través de su condado. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud conductual si este determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted y siempre que dichos servicios estén coordinados y no sean duplicados.

Además, tenga en cuenta lo siguiente:

- Otra persona u organización, como su médico de cabecera, la escuela, un familiar, un tutor, su plan de atención médica administrada u otras agencias del condado, puede derivarlo a su condado para que reciba servicios de salud conductual. Por lo general, su médico o el plan de atención médica administrada necesitarán su consentimiento o el permiso de los padres o cuidadores de un niño para derivarlo directamente al condado, a menos que se trate de una emergencia.
- Su condado no puede denegar una solicitud para realizar una evaluación inicial con el fin de determinar si usted cumple los criterios para recibir servicios de salud conductual.
- Los servicios de salud conductual pueden ser prestados por el condado u otros proveedores con los que el condado tiene contrato (como clínicas, centros de

tratamiento, organizaciones comunitarias o proveedores individuales).

¿Dónde puedo obtener servicios de salud conductual?

Puede obtener servicios de salud conductual en el condado donde vive y fuera de su condado si es necesario. Cada condado cuenta con servicios de salud conductual para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, es elegible para cobertura y beneficios adicionales bajo el programa de Exámenes, Diagnósticos y Tratamientos Tempranos y Periódicos. Consulte la sección «Exámenes, Diagnósticos y Tratamientos Tempranos y Periódicos» de este manual para obtener más información.

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

¿Cuándo puedo recibir servicios de salud conductual?

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

- En un plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para comenzar los servicios con el plan de salud mental;
- En un plazo de 48 horas si solicita servicios para una afección urgente que no requiere autorización previa;
- En un plazo de 96 horas en caso de una afección urgente que requiera autorización previa;
- En un plazo de 15 días hábiles a partir de su solicitud no urgente de una cita con un psiquiatra; y
- En un plazo de 10 días hábiles a partir de la cita anterior para citas de seguimiento no urgentes para afecciones continuas.

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 desde su solicitud no urgente para comenzar los servicios con un proveedor de trastornos por consumo de sustancias para servicios ambulatorios y ambulatorios intensivos;
- En un plazo de 48 horas si solicita servicios para una afección urgente que no requiere autorización previa;
- En un plazo de 96 horas en caso de una afección urgente que requiera autorización previa;
- En un plazo de 3 días hábiles desde su solicitud de servicios del Programa de Tratamiento con 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, salvo en determinados casos identificados por su proveedor de atención médica.

Sin embargo, estos plazos pueden ser más largos si su proveedor ha determinado que un tiempo de espera más largo es médicamente apropiado y no perjudicial para su salud. Si le han dicho que ha sido incluido en una lista de espera y cree que la duración de la misma 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 del condado de Drug Medi-Cal dentro del horario de atención que figura en la portada de este manual. Tiene derecho a presentar una queja si no recibe la atención oportuna. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, consulte la sección «El proceso de quejas» de este manual.

¿Qué son los servicios de emergencia?

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

- La salud de la persona (o la salud de un feto) podría correr grave peligro.
- Causar un daño grave al funcionamiento de su cuerpo.
- Causar daños graves a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Una emergencia médica psiquiátrica se produce cuando una persona normal piensa que alguien:

- Es un peligro actual para sí mismo o para otra persona debido a una afección de salud mental o una sospecha de afección de salud mental.
- Es incapaz de satisfacer sus necesidades inmediatas, tales como: alimentación, ropa, alojamiento, seguridad personal o acceso a la atención médica necesaria debido a una afección de salud mental o sospecha de afección de salud mental y/o trastorno grave por consumo de sustancias.

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

¿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 es necesario que sepa si tiene un diagnóstico de salud conductual o una afección específica de salud conductual para pedir ayuda. Podrá recibir algunos servicios mientras su proveedor completa una evaluación.

Si es menor de 21 años, también puede acceder a servicios de salud conductual si tiene una afección de salud conductual debido a un trauma, su participación en el sistema de bienestar infantil, su participación en la justicia juvenil o la falta de vivienda. Además, si es menor de 21 años, el condado debe proporcionar los servicios médicamente necesarios para ayudar con su afección de salud conductual. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud conductual se consideran médicamente necesarios.

Algunos servicios de salud mental pueden requerir la autorización previa del condado. Los servicios que requieren autorización previa incluyen servicios intensivos a domicilio, tratamiento intensivo diurno, rehabilitación diurna, servicios terapéuticos conductuales y acogida terapéutica. Llame a la línea de acceso 24/7 de su condado utilizando el número de teléfono que figura en la portada de este manual para solicitar información adicional.

El proceso de autorización del condado para los servicios de salud mental debe seguir plazos específicos.

- Para una autorización previa estándar de salud mental, el condado debe decidir en función de la solicitud de su proveedor tan rápido como lo requiera su condición, pero sin exceder los cinco (5) días hábiles e es a partir de la fecha en que el condado reciba la solicitud.
 - Por ejemplo, si el cumplimiento del plazo estándar pudiera poner en grave peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar su máxima funcionalidad, su plan de salud mental debe acelerar la decisión de autorización y notificársela en un plazo relacionado con su estado de salud que no exceda las 72 horas siguientes a 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 cancela los servicios solicitados, el condado debe enviarle una Notificación de determinación adversa de beneficios en la que se le informe de que los servicios han sido denegados, retrasados, reducidos o cancelados, se le informe de que puede presentar una apelación y se le facilite información sobre cómo hacerlo.

Puede solicitar al condado más información sobre sus procesos de autorización.

Si no está de acuerdo con la decisión del condado sobre un proceso de autorización, puede presentar una apelación. Para obtener más información, consulte la sección «Resolución de problemas» de este manual.

¿Qué es la necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y clínicamente apropiados para tratar su afección. Para los miembros mayores de 21 años, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o discapacidad significativa, o aliviar un dolor intenso.

Para los miembros 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 médicamente necesarios y están cubiertos como servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

¿Cómo puedo obtener otros servicios de salud mental que no están cubiertos por el condado?

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

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

Para obtener uno de los servicios anteriores, llame directamente a su plan de atención médica administrada. Si no está inscrito en un plan de atención médica administrada, es posible que pueda 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 que dispensa una farmacia, llamados Medi-Cal Rx, están cubiertos por el programa Medi-Cal de pago por servicio, no por su plan de atención médica administrada.

¿Qué otros servicios para el trastorno por consumo de sustancias están disponibles en los planes de atención médica administrada o en el programa «Fee for Service» de Medi-Cal?

Los planes de atención médica administrada deben proporcionar servicios cubiertos para el trastorno por consumo de sustancias en entornos de atención primaria y pruebas de detección de tabaco, alcohol y drogas ilegales. También deben cubrir los servicios para el trastorno por consumo de sustancias para las miembros embarazadas y las pruebas de detección, evaluación, intervenciones breves y derivación al entorno de tratamiento adecuado para los miembros de 11 años o más. Los planes de atención médica administrada deben proporcionar u organizar servicios para el tratamiento asistido con

medicamentos que se brinda en atención primaria, hospitales para pacientes hospitalizados, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados. Los planes de atención médica administrada también deben proporcionar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al miembro, incluida la desintoxicación voluntaria para pacientes hospitalizados.

¿Cómo puedo obtener otros servicios de Medi-Cal (atención primaria/Medi-Cal)?

Si está inscrito en un plan de atención médica administrada, el plan es responsable de encontrar un proveedor para usted. Si no está inscrito en un plan de atención médica administrada y tiene Medi-Cal «regular», también llamado Medi-Cal de pago por servicio, entonces puede acudir a cualquier proveedor que acepte Medi-Cal. Debe informar a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir los servicios. De lo contrario, es posible que se le facturen esos servicios. Puede utilizar un proveedor fuera de su plan de atención médica administrada para los servicios de planificación familiar.

¿Por qué podría necesitar servicios hospitalarios psiquiátricos para pacientes hospitalizados?

Es posible que lo ingresen en un hospital si tiene un trastorno de salud mental o signos de un trastorno de salud mental que no se pueden tratar de manera segura con un nivel de atención inferior y, debido al trastorno de salud mental o los síntomas del trastorno de salud mental, usted:

- Representa un peligro para usted mismo, para los demás o para la propiedad.
- Es incapaz de cuidar de sí mismo en lo que respecta a la alimentación, la vestimenta, el alojamiento, la seguridad personal o la atención médica necesaria.
- Suponga un riesgo grave para su salud física.
- Tiene un deterioro reciente y significativo en su capacidad funcional como resultado de un trastorno de salud mental.
- Necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento con medicamentos u otro tratamiento que solo se puede proporcionar en el hospital.

SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

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

Su condado debe publicar en línea un directorio actualizado de proveedores. Puede encontrar el enlace al directorio de proveedores en la sección «Contacto del condado» de este manual. El directorio contiene información sobre la ubicación de los proveedores, los servicios que ofrecen y otra información que le ayudará 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 obtener un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de su condado o llame al 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 imponer algunas limitaciones a su elección de proveedores de servicios de salud conductual. Cuando comience a recibir servicios de salud conductual, puede solicitar que su condado le proporcione una selección inicial de al menos dos proveedores. Su condado también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores cuando sea posible y que haya suficientes proveedores cerca de usted para garantizar que pueda recibir los servicios de salud mental cubiertos si los necesita. Su condado es responsable de garantizar que usted tenga acceso oportuno a los servicios de salud mental.

A veces, los proveedores contratados por el condado deciden dejar de prestar servicios de salud conductual porque ya no tienen contrato con el condado o ya no aceptan Medi-Cal. Cuando esto ocurre, el condado debe hacer un esfuerzo de buena fe para notificar por escrito a cada persona que recibía servicios de salud conductual del proveedor. Usted debe recibir una notificación 30 días calendario antes de la fecha efectiva de la terminación o 15 días calendario después de que el condado se entere de que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto sucede, su condado debe permitirle continuar recibiendo servicios del proveedor que se fue del condado, si usted y el proveedor están de acuerdo. Esto se denomina «continuidad de la atención» y se explica a continuación.

Nota: Las personas indígenas americanas y nativas de Alaska que reúnen los requisitos para Medi-Cal y residen en condados con Drug Medi-Cal también pueden recibir servicios de Drug Medi-Cal a través de proveedores de atención médica para indígenas.

¿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 médica administrada, puede seguir recibiendo atención de ese proveedor incluso si recibe servicios de salud mental de su condado, siempre y cuando los servicios estén coordinados entre los proveedores y no sean los mismos.

Además, si ya está recibiendo servicios de salud mental de otro condado, plan de atención médica administrada o un proveedor individual de Medi-Cal, puede solicitar la «continuidad de la atención» para poder permanecer con su proveedor actual durante un máximo de 12 meses. Es posible que desee que solicite la continuidad de la atención si necesita permanecer con su proveedor actual para continuar con su tratamiento en curso o porque cambiar a un nuevo proveedor causaría un daño grave a su condición de salud mental. Su solicitud de continuidad de la atención puede ser concedida si se cumple lo siguiente:

- Tiene una relación continua con el proveedor que solicita y ha acudido a ese proveedor en los últimos 12 meses.
- Necesita permanecer con su proveedor actual para continuar con el tratamiento en curso a fin de evitar un perjuicio grave para la salud del miembro o reducir el riesgo de hospitalización o institucionalización.
- El proveedor está cualificado y cumple los requisitos de Medi-Cal.
- El proveedor está de acuerdo con los requisitos del condado para contratar el plan de salud mental y el pago de los servicios.
- El proveedor comparte con el condado la documentación pertinente relativa a su necesidad de recibir los servicios.

SU DERECHO A ACCEDER A SUS EXPEDIENTES MÉDICOS DE SALUD MENTAL Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES

Solicitud de registros:

Kings County Behavioral Health se compromete a mantener la privacidad de su información médica, proporcionarle un aviso sobre nuestras prácticas de privacidad y seguir las prácticas de información descritas en el Aviso de prácticas de privacidad. Los clientes tienen derecho a recibir una copia de los registros que mantenemos, con algunas excepciones limitadas. Puede solicitar el acceso a su información completando un formulario de solicitud de registros disponible en Kings County Behavioral Health, en 1222 W Lacey Blvd., 2.º piso, en Hanford, o en la oficina de su proveedor de tratamiento.

Historial médico del paciente (PHR):

Las agencias de salud conductual del condado deben crear y mantener un sistema seguro para que los clientes puedan acceder a sus registros médicos y localizar a un proveedor utilizando tecnologías comunes, como una computadora, una tableta inteligente o un dispositivo móvil. Este sistema se denomina Interfaz de programación de aplicaciones de acceso para pacientes (API). Kings County Behavioral Health se ha convertido recientemente al sistema de registros médicos electrónicos (EHR) SmartCare el 1 de julio de 2023, para el cual el componente de registros médicos de pacientes se encuentra actualmente en construcción. Mientras tanto, los clientes pueden acceder a sus registros médicos a través del proceso de solicitud de registros de salud conductual del condado de Kings mencionado anteriormente.

Los recursos educativos para los miembros se pueden encontrar en el sitio web del condado, kcbh.org.

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

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

Servicios especializados de salud mental

Servicios de salud mental

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individuales, grupales o familiares que ayudan a las personas con trastornos de salud mental a desarrollar habilidades para afrontar la vida cotidiana. Estos servicios también incluyen el trabajo que realiza el proveedor para ayudar a mejorar los servicios para la persona que recibe la atención. Este tipo de cosas incluyen evaluaciones para determinar si necesita el servicio y si el servicio está funcionando; la planificación del tratamiento para decidir los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se le proporcionarán; y el «colateral», que significa trabajar con los miembros de su familia y las personas importantes en su vida (si usted da su permiso) para ayudarle a mejorar o mantener sus habilidades para la vida diaria.
- Los servicios de salud mental pueden prestarse en una clínica o en la consulta del proveedor, en su domicilio o en otro entorno comunitario, por teléfono o mediante telesalud (que incluye tanto interacciones solo de audio como de vídeo). El condado y el proveedor colaborarán con usted para determinar la frecuencia de sus servicios/citas.

Servicios de apoyo con la medicación

- Estos servicios incluyen la prescripción, administración, dispensación y supervisión de medicamentos psiquiátricos. Su proveedor también puede proporcionarle información sobre la medicación. Estos servicios se pueden prestar en una clínica, en la consulta del médico, en su domicilio, en un entorno comunitario, por teléfono o mediante telesalud (que incluye interacciones solo de audio y de vídeo).

Gestión de casos específicos

- Este servicio ayuda a los miembros a obtener servicios médicos, educativos, sociales, preprofesionales, profesionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando estas personas con una afección de salud mental pueden tener dificultades para obtenerlos por sí mismas. La gestión de casos específicos incluye, entre otros:
 - Desarrollo de planes;
 - Comunicación, coordinación y derivación;
 - Supervisión de la prestación de servicios para garantizar el acceso de la persona al servicio y al sistema de prestación de servicios; y
 - Supervisión del progreso de la persona.

Servicios de intervención en crisis

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

Servicios de estabilización de crisis

- Este servicio está disponible para atender una situación urgente que requiere atención inmediata. La estabilización de crisis dura menos de 24 horas y debe prestarse en un centro de atención médica autorizado que funcione las 24 horas, en un programa ambulatorio de un hospital o en un centro de un proveedor certificado para prestar estos servicios.

Servicios de tratamiento residencial para adultos

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

Servicios de tratamiento residencial para crisis

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

Servicios intensivos de tratamiento diurno

- Se trata de un programa estructurado de tratamiento de salud mental que se ofrece a un grupo de personas que, de otro modo, podrían necesitar estar en un hospital u otro centro de atención las 24 horas. El programa tiene una duración de tres horas al día. Incluye terapia, psicoterapia y actividades de desarrollo de habilidades.

Rehabilitación diurna

- Este programa tiene como objetivo ayudar a las personas con trastornos de salud mental a aprender y desarrollar habilidades de afrontamiento y para la vida cotidiana que les permitan controlar mejor sus síntomas. El programa tiene una duración mínima de tres horas al día. Incluye terapia y actividades de desarrollo de habilidades.

Servicios hospitalarios psiquiátricos para pacientes ingresados

- Estos son 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 por su afección de salud mental. Si el profesional decide que el miembro necesita tratamiento las 24 horas del día, el miembro debe permanecer en el hospital las 24 horas del día.

Servicios de centros de salud psiquiátrica

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

Servicios terapéuticos conductuales

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

Estos servicios son un tipo de servicio especializado de salud mental disponible a través del condado si usted tiene problemas emocionales graves. Para obtener los servicios terapéuticos conductuales, debe recibir un servicio de salud mental, ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de cobertura completa.

- Si vive en su casa, un miembro del personal de Servicios Terapéuticos Conductuales puede trabajar individualmente con usted para disminuir los problemas de conducta graves y tratar de evitar que necesite un nivel de atención más alto, como un hogar grupal para niños y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves.
- Si vives fuera de tu hogar, un miembro del personal de los Servicios Terapéuticos Conductuales puede trabajar contigo para que puedas volver a tu hogar o a un entorno familiar, como un hogar de acogida.

Los Servicios Terapéuticos Conductuales te ayudarán a ti y a tu familia, cuidador o tutor a aprender nuevas formas de abordar los problemas de conducta y aumentar los tipos de conducta que te permitirán tener éxito. Tú, el personal de Servicios Terapéuticos Conductuales y tu familia, cuidador o tutor trabajarán juntos como un equipo para abordar los comportamientos problemáticos durante un breve período hasta que ya no necesites los servicios. Tendrás un plan de Servicios Terapéuticos Conductuales que indicará lo que tú, tu familia, cuidador o tutor y el personal de Servicios Terapéuticos Conductuales harán mientras recibes estos servicios. El plan de Servicios Terapéuticos Conductuales

también incluirá cuándo y dónde se prestarán 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 de gestión de casos específico que facilita la evaluación, la planificación de la atención y la coordinación de los servicios para los beneficiarios menores de 21 años. Este servicio está destinado a aquellas personas que reúnen los requisitos para recibir todos los servicios de Medi-Cal y que son derivadas al servicio por necesidad médica. Este servicio se presta según los principios del Modelo Integrado de Práctica Básica. Incluye la creación del Equipo del Niño y la Familia para ayudar a garantizar una relación comunicativa saludable entre el niño, su familia y los sistemas de atención infantil involucrados.

El Equipo Infantil y Familiar incluye apoyo profesional (por ejemplo: coordinador de cuidados, proveedores y gestores de casos de agencias de servicios infantiles), apoyo natural (por ejemplo: familiares, vecinos, amigos y clérigos) y otras personas que trabajan juntas para elaborar y llevar a cabo el plan del cliente. Este equipo apoya y garantiza que los niños y las familias alcancen sus objetivos.

Este servicio también cuenta con un coordinador que:

- Se asegura de que se acceda, coordine y preste los servicios médicos necesarios de una manera basada en las fortalezas, individualizada, orientada al cliente y cultural y lingüísticamente adecuada.
- Se asegura de que los servicios y el apoyo se basen en las necesidades del niño.
- Crea una forma de que todos trabajen juntos por el niño, la familia, los proveedores, etc.
- Apoya a los padres/cuidadores para ayudar a satisfacer las necesidades del niño.
- Ayuda a crear el Equipo para el Niño y la Familia y brinda apoyo continuo.
- Se asegura de que el niño reciba la atención de otros sistemas de servicios infantiles cuando sea necesario.

Servicios intensivos a domicilio

- Estos servicios están diseñados específicamente para cada miembro. Incluyen intervenciones basadas en las fortalezas para mejorar las condiciones de salud mental que pueden interferir en el funcionamiento del niño o joven. Estos servicios tienen como objetivo ayudar al niño o joven a desarrollar las habilidades necesarias para funcionar mejor en el hogar y en la comunidad, y mejorar la capacidad de su familia para ayudarlo a hacerlo.
- Los servicios intensivos a domicilio se prestan en el marco del Modelo Integrado de Prácticas Básicas por parte del Equipo de Niños y Familias. Se utiliza el plan de servicios general de la familia. Estos servicios se prestan a los miembros menores de 21 años que reúnen los requisitos para recibir los servicios completos de Medi-Cal. Para recibir estos servicios es necesaria una remisión basada en la necesidad médica.

Acogida terapéutica

- El modelo de servicio de acogida terapéutica proporciona servicios de salud mental especializados a corto plazo, intensivos y basados en el trauma para niños de hasta 21 años que tienen necesidades emocionales y conductuales complejas. Estos servicios están diseñados específicamente para cada miembro. En la acogida terapéutica, los niños son colocados con padres de acogida terapéutica capacitados, supervisados y apoyados.

Terapia de interacción entre padres e hijos (PCIT)

- La PCIT es un programa que ayuda a los niños de 2 a 7 años que tienen comportamientos difíciles y ayuda a sus padres o cuidadores a aprender nuevas formas de manejarlos. Estos comportamientos pueden incluir enfadarse o no seguir las normas.
- A través de la PCIT, un padre o cuidador lleva unos auriculares mientras juega con su hijo en una sala de juegos especial. Un terapeuta observa desde otra habitación o por vídeo y da consejos al padre o cuidador a través de los auriculares. El terapeuta ayuda al padre o cuidador a aprender cómo fomentar un comportamiento saludable y mejorar su relación con su hijo.

Terapia familiar funcional (FFT)

- La FFT es un programa de asesoramiento breve y específico para familias y jóvenes de entre 11 y 18 años que tienen comportamientos difíciles o problemas para manejar sus emociones. Esto podría incluir romper las reglas, pelear o consumir drogas.
- La FFT trabaja con la familia del joven y, en ocasiones, con otros miembros de su sistema de apoyo, como profesores o médicos, para ayudar a reducir el comportamiento poco saludable del joven.

Terapia multisistémica (MST)

- La MST es un programa basado en la familia para jóvenes de entre 12 y 17 años que muestran graves dificultades de comportamiento. La MST se utiliza a menudo para jóvenes que han tenido problemas con la ley, que pueden correr el riesgo de verse involucrados en problemas legales o de ser separados de su hogar debido a su comportamiento.
- La MST involucra el apoyo de la familia y la comunidad en la terapia para ayudar a los jóvenes a trabajar en comportamientos como infringir la ley o consumir drogas. La MST también ayuda a los padres a aprender habilidades que les permitan manejar estos comportamientos en casa, con sus compañeros o en otros entornos comunitarios.
- A través de la MST, los padres y cuidadores pueden aprender a manejar los desafíos con sus hijos o adolescentes. También aprenderán a lidiar mejor con los problemas en casa, con los amigos o en su vecindario. El programa respeta las diferentes culturas y se centra en ayudar a las familias en sus propios hogares y comunidades. También colabora con las escuelas, la policía y los tribunales.
- La frecuencia con la que las familias se reúnen con el programa puede variar. Algunas familias solo necesitan breves controles, mientras que otras pueden reunirse durante dos horas todos los días o todas las semanas. Esta ayuda suele durar entre 3 y 5 meses.

Reinserción de personas involucradas en la justicia

- Prestación de servicios de salud a personas involucradas en la justicia hasta 90 días antes de su puesta en libertad. Los tipos de servicios disponibles incluyen gestión de casos de reinserción, servicios de consulta clínica de salud conductual, apoyo entre pares, asesoramiento de salud conductual, terapia, educación del paciente, servicios de medicación, planificación posterior a la puesta en libertad y al alta, servicios de laboratorio y radiología, información sobre medicamentos y servicios de apoyo. Para recibir estos servicios, las personas deben ser miembros de Medi-Cal o CHIP, y:
 - Si son menores de 21 años y se encuentran bajo custodia en un centro correccional juvenil.
 - Si es adulto, estar bajo custodia y cumplir con uno de los requisitos de atención médica del programa.
- Comuníquese con su condado utilizando el número de teléfono que figura en la portada de este manual para obtener más información sobre este servicio.

Servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal (varían según el condado)

- Los servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal promueven la recuperación, la resiliencia, la participación, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se pueden proporcionar a usted o a su(s) persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s) y se pueden recibir al mismo tiempo que recibe otros servicios de salud mental o de Drug Medi-Cal del condado. El especialista en apoyo entre pares de los servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal es una persona que ha vivido experiencias con trastornos de salud conductual o consumo de sustancias y se encuentra en recuperación, que ha completado los requisitos del programa de certificación aprobado por el estado del condado, que está certificado por el condado y que presta estos servicios bajo la dirección de un profesional de la salud conductual con licencia, exención o registrado en el estado.
- Los servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal incluyen coaching individual y grupal, grupos de desarrollo de habilidades educativas, navegación por recursos, servicios de participación para animarle a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como la promoción de la autodefensa.
- Los miembros menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio en virtud del programa de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente del condado en el que vivan.
- La prestación de los servicios de apoyo entre pares 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 saber si su condado ofrece este servicio.

Servicios móviles de crisis

- Los servicios móviles de crisis están disponibles si usted está pasando por una crisis de salud mental.
- Los servicios móviles de crisis son prestados por proveedores de salud en el lugar donde usted está experimentando una crisis, incluyendo su hogar, trabajo, escuela u otros lugares de la comunidad, excluyendo hospitales u otras instalaciones. Los servicios móviles de crisis están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.
- Los servicios móviles de crisis incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización basada en la comunidad. Si necesita más atención, los proveedores de servicios móviles de crisis también le proporcionarán traspasos cordiales o derivaciones a otros servicios.

Tratamiento asertivo comunitario (ACT) (varía según el condado)

- El ACT es un servicio que ayuda a las personas con necesidades graves de salud mental. Las personas que necesitan el ACT suelen haber estado en el hospital, haber acudido a urgencias, haber permanecido en centros de tratamiento y/o haber tenido problemas con la ley. También pueden haber estado sin hogar o no haber podido obtener ayuda de las clínicas habituales.
- El ACT adapta los servicios a cada persona y a sus propias necesidades. El

objetivo es ayudar a las personas a sentirse mejor y a aprender a vivir en su comunidad. Un equipo de diferentes expertos trabaja en conjunto para proporcionar todo tipo de apoyo y tratamiento. Este equipo ayuda a las personas con su salud mental, les enseña habilidades importantes para la vida, coordina su atención y ofrece apoyo en la comunidad. El objetivo general es ayudar a cada persona a recuperarse de su condición de salud conductual y a vivir una vida mejor dentro de su comunidad.

- La prestación de ACT es opcional para los condados participantes. Consulte la sección «Información adicional sobre su condado» que se encuentra al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Tratamiento comunitario asertivo forense (FACT) (varía según el condado)

- El FACT es un servicio que ayuda a las personas con graves necesidades de salud mental que también han tenido problemas con la ley. Funciona igual que el programa ACT, pero con algunas características adicionales para ayudar a las personas que corren un alto riesgo o que han estado involucradas anteriormente con el sistema de justicia penal.
- El equipo FACT está formado por expertos que han recibido formación especial para comprender las necesidades de las personas que han tenido problemas con la ley. Proporcionan el mismo tipo de apoyo y tratamiento que ACT, como ayuda con la salud conductual, enseñanza de habilidades para la vida, coordinación de la atención y ofrecimiento de apoyo comunitario.
- El objetivo es ayudar a cada persona a sentirse mejor, mantenerse alejada de los problemas y llevar una vida más saludable en su comunidad.
- La prestación de FACT es opcional para los condados participantes. Consulte la sección «Información adicional sobre su condado» que se encuentra al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Atención especializada coordinada (CSC) para la psicosis de primer episodio (FEP) (varía según el condado)

- CSC es un servicio que ayuda a las personas que experimentan psicosis por primera vez. Hay muchos síntomas de psicosis, entre ellos ver u oír cosas que otras personas no ven ni oyen. CSC proporciona apoyo rápido y combinado durante las primeras etapas de la psicosis, lo que ayuda a prevenir hospitalizaciones, visitas a urgencias, estancias en centros de tratamiento, problemas con la ley, consumo de sustancias y falta de hogar.
- El CSC se centra en cada persona y sus propias necesidades. Un equipo de diferentes expertos trabaja en conjunto para proporcionar todo tipo de ayuda. Ayudan con el tratamiento de salud mental, enseñan habilidades importantes para la vida, coordinan la atención y ofrecen apoyo en la comunidad. El objetivo es ayudar a las personas a sentirse mejor, controlar sus síntomas y vivir bien en su comunidad.
- La prestación de CSC para FEP es opcional para los condados participantes. Consulte la sección «Información adicional sobre su condado» que se encuentra al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Servicios de clubhouse (varían según el condado)

- Los clubes son lugares especiales que ayudan a las personas a recuperarse de trastornos de salud conductual. Se centran en las fortalezas de las personas y crean una comunidad de apoyo.
- En un club social, las personas pueden encontrar trabajo, hacer amigos, aprender cosas nuevas y desarrollar habilidades para mejorar su salud y bienestar. Las personas también trabajan junto con el personal del club social para contribuir a las necesidades comunes del club, como preparar el almuerzo para otros miembros del club. El objetivo es ayudar a todos a ser miembros de una comunidad, animar a otros a alcanzar sus metas y mejorar su calidad de vida en general.
- La prestación de los servicios del club social es opcional para los condados participantes. Consulte la sección «Información adicional sobre su condado» que se encuentra al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Servicios mejorados de trabajadores comunitarios de salud (CHW) (varía según el condado)

- Los CHW son trabajadores de salud que cuentan con una formación especial y son miembros de confianza de sus comunidades.
- El objetivo de los servicios mejorados de CHW es ayudar a detener las enfermedades, discapacidades y otros problemas de salud antes de que empeoren. Los servicios mejorados de CHW incluyen todas las partes y normas que los servicios preventivos habituales de CHW, pero están adaptados a las personas que necesitan un apoyo adicional en materia de salud conductual. El objetivo es proporcionar un apoyo adicional para mantener la salud y el bienestar de estos miembros.
- Algunos de estos servicios incluyen: educación y formación en materia de salud, incluido el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; trastornos conductuales, perinatales y de salud bucodental; y prevención de lesiones; promoción de la salud y asesoramiento, incluido el establecimiento de objetivos y la creación de planes de acción para abordar la prevención y el tratamiento de enfermedades.
- La prestación de servicios mejorados de CHW es opcional para los condados participantes. Consulte la sección «Información adicional sobre su condado» que se encuentra al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Empleo con apoyo (varía según el condado)

- El modelo de empleo con apoyo Individual Placement and Support (IPS) es un servicio que ayuda a las personas con necesidades graves de salud conductual a encontrar y mantener puestos de trabajo competitivos en su comunidad.
- Al participar en el empleo con apoyo IPS, las personas pueden obtener mejores resultados laborales y apoyar su recuperación de su condición de salud conductual.
- Este programa también ayuda a mejorar la independencia, el sentido de pertenencia y la salud y el bienestar general.
- La prestación de empleo con apoyo es opcional para los condados participantes.

Consulte la sección «Información adicional sobre su condado» que se encuentra al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Servicios de alcance comunitario (varían según el condado)

- Los servicios de alcance comunitario de transición ayudan a las personas que llevan mucho tiempo en un hospital o centro psiquiátrico o que corren el riesgo de permanecer allí durante mucho tiempo. El programa trabaja con usted, su familia, el hospital o centro y otras personas de apoyo para ayudarle a reintegrarse en la comunidad. El objetivo es ayudarle a evitar estancias prolongadas en el hospital psiquiátrico u otros centros de atención.

Servicios para trastornos por consumo de sustancias

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

Los servicios del condado de Drug Medi-Cal están destinados a personas que padecen un trastorno por consumo de sustancias, lo que significa que pueden estar abusando del alcohol u otras drogas, o a personas que pueden correr el riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias que un pediatra o un médico generalista no pueden tratar. Estos servicios también incluyen el trabajo que realiza el proveedor para ayudar a mejorar los servicios que recibe la persona que recibe la atención. Este tipo de cosas incluyen evaluaciones para determinar si usted necesita el servicio y si el servicio está funcionando.

Los servicios de Drug Medi-Cal se pueden prestar en una clínica o en la consulta del proveedor, en su domicilio o en otro entorno comunitario, por teléfono o mediante telesalud (que incluye tanto interacciones solo de audio como de vídeo). El condado y el proveedor colaborarán con usted para determinar la frecuencia de sus servicios/citas.

Sociedad Americana de Medicina de las Adicciones (ASAM)

El condado o el proveedor utilizarán la herramienta de la Sociedad Americana de Medicina de las Adicciones para determinar el nivel de atención adecuado. Estos tipos de servicios se describen como «niveles de atención» y se definen a continuación.

Detección, evaluación, intervención breve y derivación a tratamiento (Sociedad Americana de Medicina de Adicciones, nivel 0,5)

La detección, evaluación, intervención breve y derivación a tratamiento por consumo de alcohol y drogas (SABIRT) no es un beneficio de Drug Medi-Cal. Es un beneficio del sistema de pago por servicio y del sistema de atención médica administrada de Medi-Cal para miembros mayores de 11 años. Los planes de atención médica administrada deben proporcionar servicios cubiertos para el trastorno por consumo de sustancias, incluido este servicio para miembros mayores de 11 años.

Servicios de intervención temprana

Los servicios de intervención temprana son un servicio cubierto por Drug Medi-Cal para miembros menores de 21 años. Cualquier miembro menor de 21 años que sea evaluado

y se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto por el nivel de servicio ambulatorio como servicios de intervención temprana. No se requiere un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias para los servicios de intervención temprana para miembros menores de 21 años.

Detección, diagnóstico y tratamiento periódicos tempranos

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

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

Si tiene preguntas sobre estos servicios, llame a su condado de Drug Medi-Cal o visite la [página web de DHCS sobre exámenes, diagnósticos y tratamientos tempranos y periódicos](#).

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

- Se proporcionan servicios de asesoramiento a los miembros hasta nueve horas a la semana para los adultos y menos de seis horas a la semana para los miembros menores de 21 años cuando sea médicamente necesario. Es posible que obtenga más horas en función de sus necesidades. Los servicios pueden ser prestados por una persona con licencia, como un consejero, en persona, por teléfono o por telesalud.
- Los servicios ambulatorios incluyen evaluación, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, educación del paciente, servicios de medicación, tratamiento asistido con medicamentos para los trastornos por consumo de opioides y servicios de intervención en crisis por trastornos por consumo de sustancias.

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

- Los servicios ambulatorios intensivos se prestan a los miembros un mínimo de nueve horas y un máximo de 19 horas a la semana para los adultos, y un mínimo de seis horas y un máximo de 19 horas a la semana para los miembros menores

de 21 años cuando sea médicamente necesario. Los servicios pueden exceder el máximo en función de la necesidad médica individual. Los servicios consisten principalmente en asesoramiento y educación sobre cuestiones relacionadas con la adicción. Los servicios pueden ser prestados por un profesional autorizado 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 que ofrecen más horas de servicio.

Servicios de tratamiento residencial perinatal para trastornos por consumo de sustancias

- Prestación de servicios de rehabilitación no médica para el tratamiento de trastornos por consumo de sustancias a mujeres embarazadas y en el 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 con narcóticos

- Los programas de tratamiento con narcóticos son programas fuera del hospital que proporcionan medicamentos para tratar los trastornos por consumo de sustancias, cuando un médico lo prescribe como médicamente necesario. Los programas de tratamiento con narcóticos deben administrar medicamentos a los miembros, incluyendo metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.
- A los miembros se les debe ofrecer, como mínimo, 50 minutos de sesiones de asesoramiento por mes calendario. Estos servicios de asesoramiento se pueden proporcionar en persona, por telesalud o por teléfono. Los servicios de tratamiento con narcóticos incluyen evaluación, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, educación del paciente, psicoterapia médica, servicios de medicación, administración de la atención, tratamiento asistido con medicamentos para los trastornos por consumo de opioides y servicios de intervención en crisis por trastornos por consumo de sustancias.

Tratamiento asistido con medicamentos

- El tratamiento asistido con medicamentos está disponible en entornos clínicos y no clínicos. El tratamiento asistido con medicamentos incluye todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por consumo de opioides. Los miembros tienen derecho a que se les ofrezca tratamiento asistido con medicamentos in situ o mediante una derivación fuera del centro. La lista de medicamentos aprobados incluye:
 - Acamprosato cálcico
 - Clorhidrato de buprenorfina
 - Buprenorfina inyectable de liberación prolongada (Sublocade)
 - Buprenorfina/clorhidrato de naloxona

- Clorhidrato de naloxona
- Naltrexona (oral)
- Suspensión inyectable de naltrexona en microesferas (Vivitrol)
- Clorhidrato de lofexidina (Lucemyra)
- Disulfiram (Antabuse)
- Metadona (administrada únicamente por programas de tratamiento con narcóticos)
- El tratamiento asistido con medicamentos 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 trastorno por consumo de sustancias y prescripción y supervisión del tratamiento asistido con medicamentos. El tratamiento asistido con medicamentos puede proporcionarse como parte de todos los servicios de Drug Medi-Cal, incluidos, por ejemplo, los servicios de tratamiento ambulatorio, los servicios ambulatorios intensivos y el tratamiento residencial.
- Los miembros 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 prescriptores en centros de atención primaria que trabajan con su plan de atención médica administrada y puede ser dispensado o administrado en una farmacia.

Reingreso de personas involucradas en la justicia

- Prestación de servicios de salud a miembros involucrados en procesos judiciales hasta 90 días antes de su puesta en libertad. Los tipos de servicios disponibles incluyen gestión de casos de reinserción, servicios de consulta clínica de salud conductual, apoyo entre pares, asesoramiento en salud conductual, terapia, educación del paciente, servicios de medicación, planificación posterior a la puesta en libertad y al alta, servicios de laboratorio y radiología, información sobre medicamentos y servicios de apoyo. Para recibir estos servicios, las personas deben ser miembros de Medi-Cal o CHIP y:
 - Si son menores de 21 años y se encuentran bajo custodia en un centro correccional para menores.
 - Si son adultos, estar bajo custodia y cumplir uno de los requisitos de atención médica del programa.
- Póngase en contacto con su condado utilizando el número de teléfono que figura en la portada de este manual para obtener más información sobre este servicio.

Servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal (varía según el condado)

- Los servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal promueven la recuperación, la resiliencia, la participación, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se pueden proporcionar a usted o a su(s) persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s) y se pueden recibir al mismo tiempo que recibe otros servicios de salud mental o de Drug Medi-Cal del condado. El especialista en apoyo entre pares de los servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal es una persona que ha vivido experiencias con trastornos de

salud conductual o consumo de sustancias y se encuentra en recuperación, que ha completado los requisitos del programa de certificación aprobado por el estado del condado, que está certificado por los condados y que presta estos servicios bajo la dirección de un profesional de la salud conductual con licencia, exención o registrado en el estado.

- Los servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal incluyen coaching individual y grupal, grupos de desarrollo de habilidades educativas, navegación por recursos, servicios de participación para animarle a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como la promoción de la autodefensa.
- Los miembros menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio en virtud del programa de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente del condado en el que vivan.
- La prestación de los servicios de apoyo entre pares 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 saber si su condado ofrece este servicio.

Servicios móviles de crisis

- Los servicios móviles de crisis están disponibles si usted está pasando por una crisis por consumo de sustancias.
- Los servicios móviles de crisis son prestados por proveedores de salud en el lugar donde usted está experimentando una crisis, incluyendo su hogar, trabajo, escuela u otros lugares de la comunidad, excluyendo hospitales u otras instalaciones. Los servicios móviles de crisis están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.
- Los servicios móviles de crisis incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización basada en la comunidad. Si necesita más atención, los proveedores de servicios móviles de crisis también le proporcionarán traslados cordiales o derivaciones a otros servicios.

Servicios mejorados de trabajadores comunitarios de salud (CHW) (varían según el condado)

- Los CHW son trabajadores de salud que cuentan con formación especial y son miembros de confianza de sus comunidades.
- El objetivo de los servicios mejorados de CHW es ayudar a detener las enfermedades, discapacidades y otros problemas de salud antes de que empeoren. Los servicios mejorados de CHW incluyen todas las mismas partes y reglas que los servicios preventivos regulares de CHW, pero están adaptados para personas que necesitan apoyo adicional en materia de salud conductual. El objetivo es brindar apoyo adicional para mantener a estos miembros sanos y bien.
- Algunos de estos servicios incluyen: educación y capacitación en salud, incluido el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; afecciones conductuales, perinatales y de salud bucal; y prevención de lesiones; promoción de la salud y orientación, incluido el establecimiento de objetivos y la creación de planes de acción para abordar la prevención y el manejo de enfermedades.
- La prestación de servicios mejorados de CHW es opcional para los condados

participantes. Consulte la sección «Información adicional sobre su condado» que se encuentra al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

Empleo con apoyo (varía según el condado)

- El modelo de empleo con apoyo Individual Placement and Support (IPS) es un servicio que ayuda a las personas con necesidades graves de salud conductual a encontrar y mantener puestos de trabajo competitivos en su comunidad.
- Al participar en el empleo con apoyo IPS, las personas pueden obtener mejores resultados laborales y apoyar su recuperación de su condición de salud conductual.
- Este programa también ayuda a mejorar la independencia, el sentido de pertenencia y la salud y el bienestar e es en general.
- La prestación de empleo con apoyo es opcional para los condados participantes. Consulte la sección «Información adicional sobre su condado» que se encuentra al final de este manual para saber si su condado ofrece este servicio.

SERVICIOS DISPONIBLES POR TELÉFONO O TELESALUD

No siempre es necesario que usted y su proveedor se vean en persona para que usted pueda recibir servicios de salud conductual. Dependiendo de sus servicios, es posible que pueda recibirlos por teléfono o telesalud. Su proveedor debe explicarle cómo usar el teléfono o la telesalud y asegurarse de que usted esté de acuerdo antes de comenzar los servicios por teléfono o telesalud. Incluso si acepta recibir sus servicios a través de telesalud o por teléfono, puede optar más adelante por recibir sus servicios en persona o cara a cara. Algunos tipos de servicios de salud conductual no se pueden proporcionar solo a través de 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.

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

¿Qué pasa si no obtengo los servicios que deseo de mi condado?

Su condado debe tener una forma de resolver cualquier problema relacionado con los servicios que desea o está recibiendo. Esto se denomina proceso de resolución de problemas y puede implicar lo siguiente:

- El proceso de queja: Una expresión verbal o escrita de insatisfacción sobre cualquier aspecto relacionado con sus servicios especializados de salud mental, servicios para trastornos por consumo de sustancias, un proveedor o el condado. Consulte la sección Proceso de queja 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 los servicios) o de no cubrirlos. Consulte la sección Proceso de apelación de este manual para obtener más información.
- El proceso de audiencia estatal imparcial: Una audiencia estatal imparcial es una reunión con un juez de derecho administrativo del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) si el condado rechaza su apelación. Consulte la sección Audiencia estatal imparcial de este manual para obtener más información.

Presentar una queja, una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial no se considerará en su contra y no afectará a los servicios que está recibiendo. Presentar una queja o una apelación le ayuda a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios de salud conductual. Las quejas y las apelaciones también ayudan al condado, ya que le proporcionan información que puede utilizar para mejorar los servicios. Su condado le notificará a usted, a los proveedores y a los padres/tutores el resultado una vez que se haya completado su queja o apelación. La Oficina de Audiencias Estatales Justas le notificará a usted y al proveedor el resultado una vez que se haya completado la audiencia estatal justa.

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

¿Puedo obtener ayuda para presentar una apelación, una queja o una audiencia estatal imparcial?

Su condado le explicará estos procesos y debe ayudarle a presentar una queja, una apelación o a solicitar una audiencia estatal imparcial. El condado también puede ayudarle a decidir si reúne los requisitos para lo que se denomina un proceso de «apelación acelerada», lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud, su salud mental y/o su estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor o defensor.

Si necesita ayuda, comuníquese con su condado utilizando el número de teléfono que figura en la portada de este manual. Su condado debe brindarle asistencia razonable

para completar los formularios y otros trámites relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, entre otros, proporcionar servicios de interpretación y números gratuitos con capacidad para TTY/TDD e interpretación.

Si necesita más ayuda

Comuníquese con el Departamento de Servicios de Salud, Oficina del Ombudsman:

- Teléfono: # 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (excepto días festivos).
- Correo electrónico: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov . **Tenga en cuenta** que los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales (no incluya información personal en el mensaje de correo electrónico).

También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos. Para preguntar sobre sus derechos de audiencia estatal imparcial, puede comunicarse con la Unidad de Consultas y Respuestas Públicas del Departamento de Servicios Sociales de California al siguiente número de teléfono: **1-800-952-5253** (para TTY, llame **al 1-800-952-8349**).

Quejas

¿Qué es una queja?

Una queja es cualquier expresión de insatisfacción que tenga con sus servicios de salud conductual que no esté cubierta por el proceso de apelación o audiencia estatal imparcial. Esto incluye inquietudes sobre la calidad de su atención, cómo lo tratan el personal y los proveedores, y desacuerdos sobre las decisiones relacionadas con su atención.

Ejemplos de quejas:

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

¿En qué consiste el proceso de quejas?

El proceso de reclamación:

- Implicará pasos sencillos para presentar su reclamación de forma oral o por escrito.
- No le hará perder sus derechos o servicios ni se utilizará en su contra frente a su proveedor.

- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en su nombre. Esta persona puede ser un proveedor o un defensor. Si acepta que otra persona actúe en su nombre, es posible que se le pida que firme un formulario de autorización, que le da permiso a su condado para divulgar información a esa persona.
- Asegurarse de que la persona autorizada para decidir sobre la queja esté cualificada para tomar decisiones y no haya participado en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.
- Determine las obligaciones de su condado, su proveedor y usted mismo.
- Asegúrese de que los resultados de la queja se proporcionen dentro del plazo requerido.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

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

¿Cómo puedo presentar una queja?

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

¿Cómo puedo saber si el condado ha recibido mi queja?

Su condado está obligado a proporcionarle una carta por escrito para informarle de que su reclamación ha sido recibida en un plazo de cinco días naturales a partir de su recepción. Las reclamaciones recibidas por teléfono o en persona, que usted acepte que se resuelvan antes del final del siguiente día hábil, están exentas y es posible que no reciba ninguna carta.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi queja?

Su condado debe tomar una decisión sobre su queja en un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha en que se presentó.

¿Cómo puedo saber si el condado ha tomado una decisión sobre mi queja?

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

- Le enviará a usted o a su persona autorizada una notificación por escrito de la decisión.
- Le enviará a usted o a su persona autorizada una Notificación de determinación adversa de beneficios en la que se le informará de su derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial si el condado no le notifica la decisión sobre la queja a tiempo;
- Le informará de su derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial.

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

Nota: Su condado está obligado a proporcionarle una Notificación de determinación adversa de beneficios en la fecha en que expire el plazo. Puede llamar al condado para obtener más información si no recibe una Notificación de determinación adversa de beneficios.

¿Hay una fecha límite para presentar una queja?

No, puede presentar una queja en cualquier momento. No dude en comunicar cualquier problema al condado. El condado siempre colaborará con usted para encontrar una solución a sus inquietudes.

Apelaciones

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

- El proceso de apelación estándar.
-
- El proceso de apelación acelerado.

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

El condado le ayudará a completar los formularios y a realizar otros trámites para presentar una apelación, incluyendo la preparación de una apelación por escrito, notificándole la ubicación del formulario en su sitio web o proporcionándole el formulario si lo solicita. El condado también 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.

¿En qué consiste el proceso de apelación estándar?

El proceso de apelación estándar:

- Le permitirá presentar una apelación de forma oral o por escrito.
- Asegurará que la presentación de una apelación no le haga perder sus derechos o servicios ni se utilice en su contra de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona (incluido un proveedor o defensor) para que actúe en su nombre. Tenga en cuenta que si autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, el condado podría pedirle que firme un formulario autorizando al condado a revelar información a esa persona.
- Mantendrá sus beneficios si solicita 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 la Notificación de determinación adversa de beneficios.

- Asegúrese de no pagar por los servicios continuados mientras la apelación esté pendiente y si la decisión final de la apelación es favorable a la determinación adversa de beneficios del condado.
- Asegúrese de que los responsables de tomar la decisión sobre su apelación estén cualificados y no hayan participado en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.
- Permitirle a usted o a la persona autorizada por usted revisar el expediente de su caso, incluidos los registros médicos y otros documentos pertinentes.
- Permitirle tener una oportunidad razonable para presentar pruebas, testimonios y argumentos en persona o por escrito.
- Permitirle a usted, a su persona autorizada o al representante legal del patrimonio de un miembro fallecido ser incluidos como partes en la apelación.
- Proporcionarle una confirmación por escrito de su condado de que su apelación está siendo revisada.
- Informarle de su derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial, una vez completado el proceso de apelación.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante su condado cuando:

- El condado o el proveedor contratado determinan que usted no cumple con los criterios de acceso a los servicios de salud conductual.
- Su proveedor de atención médica le recomienda un servicio de salud conductual y solicita la aprobación de su condado, pero el condado rechaza la solicitud o modifica el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor solicita la aprobación del condado, pero el condado requiere más información y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Su condado no presta los servicios según los plazos predeterminados.
- Usted considera que el condado no está satisfaciendo sus necesidades a tiempo.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios de salud conductual necesarios.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

- Puede presentar una apelación 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 que figura en la portada de este manual. Después de llamar, también deberá presentar una apelación por escrito; o
 - Envíe su apelación por correo (el condado 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 la dirección del remitente, puede enviar su apelación directamente a la dirección que figura

- en la portada de este manual; o
- Envíe su apelación por correo electrónico o fax. Consulte la sección «Información de contacto del condado» de este manual para encontrar el método adecuado (por ejemplo, correo electrónico, fax) para enviar su apelación.

¿Cómo sé si se ha tomado una decisión sobre mi apelación?

Usted o su 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, la notificación le proporcionará información sobre su derecho a una audiencia estatal imparcial y cómo solicitarla.

¿Hay una fecha límite para presentar una apelación?

Debe presentar la apelación en un plazo de 60 días naturales a partir de la fecha que figura en la Notificación de determinación adversa de beneficios. No hay plazos para presentar una apelación cuando no se recibe una Notificación de determinación adversa de beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

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

¿Qué pasa si no puedo esperar 30 días para que se tome una decisión sobre mi apelación?

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

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada sigue un proceso similar al de una apelación estándar, pero es más rápida. A continuación, se incluye información adicional sobre las apelaciones aceleradas:

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

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada? Si esperar hasta 30 días para una decisión de apelación estándar pone en peligro su vida, su salud o su capacidad

para alcanzar, mantener o recuperar la máxima funcionalidad, puede solicitar una resolución acelerada de la apelación.

Información adicional sobre las apelaciones aceleradas:

- Si su apelación cumple los requisitos para una apelación acelerada, el condado la resolverá en un plazo de 72 horas desde su recepción.
- Si el condado determina que su apelación no cumple con los criterios para una apelación acelerada, está obligado a notificárselo verbalmente de manera oportuna y le proporcionará una notificación por escrito en un plazo de dos días naturales, explicándole el motivo de su decisión. A continuación, su apelación seguirá los plazos estándar de apelación descritos anteriormente en esta sección.
- Si no está de acuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple los criterios para una apelación acelerada, puede presentar una queja.
- Una vez que su condado resuelva su solicitud de apelación acelerada, se le notificará a usted y a todas las partes afectadas tanto verbalmente como por escrito.

Audiencias estatales imparciales

¿Qué es una audiencia estatal imparcial?

Una audiencia estatal imparcial es una revisión independiente realizada por un juez de derecho administrativo del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) para garantizar que usted reciba 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 obtener recursos adicionales.

¿Cuáles son mis derechos en una audiencia estatal imparcial?

Usted tiene derecho a:

- Solicitar una audiencia ante un juez de derecho administrativo, también conocida como audiencia estatal imparcial, para tratar su caso.
- Aprenda cómo solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Obtenga información sobre las normas que regulan el funcionamiento de la representación durante la audiencia estatal imparcial.
- Solicitar que sus beneficios continúen durante el proceso de la audiencia estatal imparcial si solicita una audiencia estatal imparcial dentro de los plazos requeridos.
- No pagar por los servicios continuados mientras la audiencia estatal imparcial esté pendiente y si la decisión final es favorable a la determinación adversa de beneficios del condado.

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia estatal imparcial?

Puede solicitar una audiencia estatal imparcial si:

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

¿Cómo solicito una audiencia estatal imparcial?

Puede solicitar una audiencia estatal imparcial:

- En línea: en el sitio web de Gestión de Casos de Apelaciones del Departamento de Servicios Sociales: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por escrito: envíe su solicitud al departamento de bienestar social del condado a la dirección que figura en la Notificación de determinación adversa de beneficios, o envíela por correo a:

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

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

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

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

¿Hay una fecha límite para solicitar una audiencia estatal imparcial?

Tiene 120 días a partir de la fecha de la notificación por escrito de la decisión de apelación del condado para solicitar una audiencia estatal imparcial. Si no recibió una Notificación de determinación adversa de beneficios, puede solicitar una audiencia estatal imparcial en cualquier momento.

¿Puedo continuar recibiendo los servicios mientras espero la decisión de la audiencia estatal imparcial?

Sí, si actualmente está recibiendo servicios autorizados y desea continuar recibéndolos mientras espera la decisión de la audiencia estatal imparcial, debe solicitarla en un plazo de 10 días a partir de la fecha en que se envió por correo o se le entregó la notificación de la decisión de la apelación. También puede solicitar la audiencia antes de la fecha en que su condado dice que se suspenderán o reducirán los servicios.

Nota:

- Al solicitar una audiencia estatal imparcial, debe indicar que desea continuar recibiendo los servicios durante el proceso de la audiencia estatal imparcial.

- Si solicita continuar recibiendo los servicios y la decisión final de la audiencia estatal imparcial confirma la reducción o la interrupción del servicio que está recibiendo, no será responsable de pagar el costo de los servicios prestados mientras la audiencia estatal imparcial estaba pendiente.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi audiencia estatal imparcial?

Después de solicitar una audiencia estatal imparcial, pueden pasar hasta 90 días antes de que se tome una decisión.

¿Puedo obtener una audiencia estatal imparcial más rápidamente?

Si cree que esperar tanto tiempo puede ser perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta en un plazo de tres días hábiles. Puede solicitar una audiencia estatal imparcial acelerada escribiendo una carta usted mismo o pidiendo a su médico de cabecera o profesional de la salud mental que escriba una carta en su nombre. La carta debe incluir la siguiente información:

1. Explique en detalle cómo esperar hasta 90 días para que se decida su caso puede perjudicar gravemente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar su máxima funcionalidad.
2. Solicite una «audiencia acelerada» y adjunte la carta con su solicitud de audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de audiencia estatal acelerada y determinará si cumple con 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.

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué es una directiva anticipada?

Usted tiene derecho a una directiva anticipada. Una directiva anticipada es un documento escrito sobre su atención médica que está reconocido por la legislación de California. A veces se puede oír hablar de las directivas anticipadas como testamento vital o poder notarial duradero. Incluyen información sobre cómo le gustaría que se le prestara la atención médica o indican qué decisiones le gustaría que se tomaran si no pudiera expresarse por sí mismo. Esto puede incluir aspectos como el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico, una cirugía u otras decisiones relacionadas con la atención médica. En California, las directivas anticipadas constan de dos partes:

- El nombramiento de un representante (una persona) que tome decisiones sobre su atención médica; y
- Sus instrucciones individuales sobre la atención médica.

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

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

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

Departamento de Justicia de California
A la atención de: Unidad de Consultas Públicas
P. O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Responsabilidades del condado

¿De qué es responsable mi condado?

Su condado es responsable de lo siguiente:

- Determinar si usted cumple con los criterios para acceder a los servicios de salud conductual del condado o su red de proveedores.
- Proporcionar una evaluación o un examen para determinar si necesita servicios de salud conductual.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana, y que le informe sobre cómo obtener servicios de salud mental. El número de teléfono aparece en la portada de este manual.
- Asegurarse de que haya suficientes proveedores de salud mental cerca para que usted pueda acceder a los servicios cubiertos por su condado cuando sea necesario.
- Informarle y educarle sobre los servicios disponibles en su condado.
- Proporcionarle servicios en su idioma sin costo alguno para usted y, si es necesario, proporcionarle un intérprete sin costo alguno.
- Proporcionarle información por escrito sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o en formatos alternativos, como braille o letra grande. Consulte la sección «Información adicional sobre su condado» que se encuentra al final de este manual para obtener más información.
- Informarle sobre cualquier cambio significativo en la información mencionada en este manual al menos 30 días antes de que los cambios entren en vigor. Se considera que un cambio es significativo cuando hay un aumento o una disminución en la cantidad o los tipos de servicios ofrecidos, si hay un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red, o si hay cualquier otro cambio que afecte a las prestaciones que recibe del condado.
- Asegurarse de conectar su atención médica con cualquier otro plan o sistema que pueda ser necesario para facilitar la transición de su atención. Esto incluye garantizar que se realice un seguimiento adecuado de las derivaciones a especialistas u otros proveedores y que el nuevo proveedor esté dispuesto a atenderle. (Esta responsabilidad es específica de los servicios de salud mental).
- Asegurarse de que pueda seguir acudiendo a su proveedor de atención médica actual, incluso si no está en su red, durante un cierto tiempo. Esto es importante si cambiar de proveedor perjudicaría su salud o aumentaría la posibilidad de tener que ir al hospital. (Esta responsabilidad es específica solo para los servicios de salud mental).

¿Hay transporte disponible?

Si tiene dificultades para 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 desplazarse por sus propios medios y que tengan

una necesidad médica de 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 otro medio e e para acudir a su cita.
- No urgente médico: transporte en ambulancia, furgoneta adaptada para sillas de ruedas o furgoneta camilla para aquellos que no pueden utilizar el transporte público o privado.

Hay transporte disponible para ir a la farmacia o para recoger los suministros médicos, prótesis, ortesis y otros equipos necesarios.

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

Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede recetarle transporte médico que no sea de emergencia y 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 asistencia sobre el transporte, comuníquese con su plan de atención médica administrada.

Derechos de los miembros

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

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

- Ser tratado con respeto personal y respeto por su dignidad y privacidad.
- Recibir explicaciones claras y comprensibles sobre las opciones de tratamiento disponibles.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención de salud conductual. Esto incluye el derecho a rechazar cualquier tratamiento que no desee recibir.
- Obtener este manual para informarse sobre los servicios del condado, las obligaciones del condado y sus derechos.
- Solicitar una copia de su historial médico y pedir cambios, si es necesario.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento que se imponga como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir acceso oportuno a la atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en casos 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 cumplan con su contrato estatal en cuanto a disponibilidad, capacidad, coordinación, cobertura y autorización de la atención. El condado está obligado a:
 - Contratar o tener contratos por escrito con suficientes proveedores para garantizar que todos los miembros elegibles de Medi-Cal que reúnan los requisitos para recibir servicios de salud conductual puedan recibirlos de manera oportuna.
 - Cubrir los servicios médicamente necesarios para usted de manera oportuna. Además, el plan de salud mental debe cubrir los servicios médicamente necesarios fuera de la red para usted de manera oportuna, si el plan de salud mental no cuenta con un empleado o proveedor contratado que pueda prestar los servicios.

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

- *Los servicios de salud conductual médicamente necesarios* para personas mayores de 21 años son servicios que son razonables y necesarios para proteger la vida, prevenir enfermedades o discapacidades significativas, o aliviar el dolor intenso. Los servicios de salud conductual médicamente necesarios para personas menores de 21 años son servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición 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, se le proporcionará una segunda opinión de un profesional sanitario cualificado dentro o fuera de la red sin coste adicional.
 - Asegurarse de que los proveedores estén capacitados para prestar los servicios de salud conductual que los proveedores acuerdan cubrir.
 - Asegúrese de que los servicios de salud conductual cubiertos por el condado sean suficientes en cantidad, duración y alcance para satisfacer las necesidades de los miembros elegibles para Medi-Cal. Esto incluye asegurarse de que el método del condado para aprobar el pago de los servicios se base en la necesidad médica y que los criterios de acceso se utilicen de manera justa.
 - Asegurarse de que sus proveedores realicen evaluaciones exhaustivas y colaboren con usted para establecer los objetivos del tratamiento.
 - Coordinar los servicios que presta con los servicios que se le prestan a través de un plan de atención médica administrada o con su proveedor de atención primaria, si es necesario. (Este requisito es específico solo para los servicios de salud mental).
 - Participar en los esfuerzos del estado para proporcionar servicios

culturalmente competentes a todos, incluidos aquellos con dominio limitado del inglés y diversos orígenes culturales y étnicos.

- Expresar sus derechos sin que ello suponga cambios perjudiciales para su tratamiento.
- Recibir tratamiento y servicios de acuerdo con sus derechos descritos en este manual y con todas las leyes federales y estatales aplicables, tales como:
 - Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, tal y como se aplica en las regulaciones 45 CFR parte 80.
 - La Ley contra la Discriminación por Edad de 1975, tal y como se aplica en las regulaciones del título 45 del Código de Regulaciones Federales (CFR), parte 91.
 - La Ley de Rehabilitación de 1973.
 - Título IX de las Enmiendas Educativas de 1972 (relativas a los programas y actividades educativos).
 - Títulos II y III de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
 - Sección 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 la salud conductual. Para ponerse en contacto con el defensor de los derechos de los pacientes de su condado, llame al número de teléfono que figura en la portada del manual.

Determinaciones adversas sobre prestaciones

¿Qué derechos tengo si el condado deniega los servicios que deseo o creo que necesito?

Si su condado le niega, limita, reduce, retrasa o cancela un servicio que usted cree que necesita, tiene derecho a recibir una notificación por escrito del condado. Esta notificación se denomina «Notificación de determinación adversa de beneficios». También tiene derecho a mostrar su desacuerdo con la decisión solicitando una apelación. Las secciones siguientes le informan sobre la Notificación de determinación adversa de beneficios y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión del condado.

¿Qué es una Determinación Adversa de Beneficios?

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

tomadas por el condado:

- La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado. Esto incluye determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, la necesidad médica, la idoneidad, el entorno o la eficacia de un beneficio cubierto.
- La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado;

- La denegación, total o parcial, del pago de un servicio.
- La falta de prestación de servicios de manera oportuna;
- La falta de actuación dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de quejas y apelaciones. Los plazos requeridos son los siguientes:
 - Si presenta una queja ante el condado y este 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 este no le responde con una decisión por escrito sobre su apelación en un plazo de 30 días.
 - Si presentó una apelación acelerada y no recibió una respuesta en un plazo de 72 horas.
- La denegación de la solicitud de un miembro para disputar la responsabilidad financiera.

¿Qué es una notificación de determinación adversa de beneficios?

Una notificación de determinación adversa de beneficios es una carta por escrito que su condado le enviará si decide denegar, limitar, reducir, retrasar o suspender los servicios que usted y su proveedor consideran que usted debe recibir. La notificación explicará el proceso que siguió el condado para tomar la decisión e incluirá una descripción de los criterios o directrices que se utilizaron para determinar si el servicio es médicamente necesario.

Esto incluye la denegación de:

- El pago de un servicio.
- Reclamaciones por servicios que no están cubiertos.
- Reclamaciones por servicios que no son médicamente necesarios.
- Reclamaciones por servicios prestados por un sistema de prestación incorrecto.
- Una solicitud para disputar la responsabilidad financiera.

Nota: La Notificación de determinación adversa de beneficios también se utiliza para informarle si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió los servicios dentro de los plazos establecidos por el condado para la prestación de servicios.

Plazo de la notificación

El condado debe enviar la notificación por correo:

- Al miembro, 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 miembro en un plazo de dos días hábiles a partir de la decisión de denegación del pago o de las decisiones que den lugar a la denegación, el retraso o la modificación de la totalidad o parte de los servicios de salud conductual solicitados.

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

Sí, debe recibir una Notificación de determinación adversa de beneficios. Si no recibe la notificación, puede presentar una apelación ante el condado o, si ya ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia estatal imparcial. Cuando se comunique con su condado, indique que ha recibido una determinación adversa de beneficios, pero que no ha recibido la notificación. La información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial se incluye en este manual y también debería estar disponible en la oficina de su proveedor.

¿Qué me dirá la Notificación de determinación adversa de beneficios?

La notificación de determinación adversa de beneficios le informará:

- Qué ha hecho su condado que le afecta a usted y a su capacidad para obtener servicios.
- La fecha en que la decisión entrará en vigor y el motivo de la decisión.
- Si el motivo de la denegación es que el servicio no es médicamente necesario, la notificación incluirá una explicación clara de por qué el condado tomó esta decisión. Esta explicación incluirá las razones clínicas específicas por las que el servicio no se considera médicamente necesario para usted.
- 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 estatal imparcial si no está satisfecho con la decisión del condado sobre su apelación.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia estatal imparcial acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Su derecho a seguir recibiendo servicios mientras espera la decisión de la apelación o la audiencia estatal imparcial, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si los costos de estos servicios serán cubiertos por Medi-Cal.
- Cuándo debe presentar su apelación o solicitud de audiencia estatal imparcial si desea que los servicios continúen.

¿Qué debo hacer cuando recibo una notificación de determinación adversa de beneficios?

Cuando reciba una Notificación de determinación adversa de beneficios, debe leer atentamente toda la información que contiene. Si no entiende la notificación, su condado puede ayudarle. También puede pedirle 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 estatal imparcial. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días calendario después de la fecha en que se envió por correo o se le entregó la notificación de determinación adversa de beneficios, o antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.

¿Puedo seguir recibiendo mis servicios mientras espero la decisión de la apelación?

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

¿Qué debo hacer para seguir recibiendo mis servicios?

Debe cumplir las siguientes condiciones:

- Solicitar seguir recibiendo el servicio dentro de los 10 días calendario posteriores al envío del Aviso de determinación adversa de beneficios por parte del condado o antes de la fecha en que el condado indicó que se suspendería el servicio, lo que ocurra más tarde.
- Debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha que figura en la Notificación de determinación adversa de beneficios.
- La apelación se refiere a la interrupción, reducción o suspensión de un servicio que ya estaba recibiendo.
- Su proveedor ha aceptado que usted necesita el servicio.
- El período de tiempo que el condado ya aprobó para el servicio aún no ha terminado.

¿Qué sucede si el condado decide que no necesito el servicio después de la apelación?

No tendrá que pagar por los servicios que recibió mientras la apelación estaba pendiente.

Responsabilidades de los miembros

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

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

- Acudir a su tratamiento según lo programado. Obtendrá los mejores resultados si colabora con su proveedor para establecer los objetivos de su tratamiento y los cumple. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas

de antelación y programe otra fecha y hora.

- Lleve siempre consigo su tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) y un documento de identidad con fotografía cuando acuda al tratamiento.
- Informe a su proveedor si necesita un intérprete oral antes de su cita.
- Comunique a su proveedor todas sus inquietudes médicas. Cuanta más información completa comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegúrese de hacerle a su proveedor todas las preguntas que tenga. Es muy importante que comprenda completamente la información que recibe durante el tratamiento.
- Siga los pasos acordados con su proveedor.
- Comuníquese con el condado si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Informe a su proveedor y al condado si hay algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.
- Trate al personal que le brinda el tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha de fraude o irregularidades, denúncielo:
 - El Departamento de Servicios de Salud solicita que cualquier persona que sospeche de fraude, malversación o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa de fraude de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si cree que se trata de una emergencia, llame al **911** para obtener ayuda inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer en el anonimato.
 - También puede denunciar un presunto fraude o abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o mediante el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

¿Tengo que pagar por Medi-Cal?

La mayoría de las personas inscritas en Medi-Cal no tienen que pagar nada por los servicios médicos o de salud conductual. En algunos casos, es posible que tenga que pagar por los servicios médicos y/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 una parte de los servicios médicos o de salud conductual. La cantidad que paga se denomina «parte del costo». Una vez que haya pagado su «parte del costo», Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas cubiertas para ese mes. En los meses en los que no tenga gastos médicos, no tendrá que pagar nada.
- Es posible que tenga que pagar un «copago» por cualquier tratamiento cubierto por Medi-Cal. Esto significa que pagará una cantidad de su bolsillo cada vez que

reciba un servicio médico o acuda a la sala de urgencias de un hospital para recibir sus servicios habituales.

- Su proveedor le informará si debe realizar un copago.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es ilegal. *Kings County Behavioral Health* cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. *Kings County Behavioral Health* no discrimina ilegalmente, excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Kings County Behavioral Health ofrece:

- Ayudas y servicios gratuitos a personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor, tales como:
 - Intérpretes cualificados de lengua de signos.
 - 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, tales como:
 - Intérpretes cualificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el condado entre las 8 a. m. y las 5 p. m. llamando al 559-852-2444. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 711. Si lo solicita, este documento puede estar disponible en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree que *Kings County Behavioral Health* no le ha prestado estos servicios o le ha discriminado ilegalmente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante *un representante de Kings County Behavioral Health*. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o por medios electrónicos:

- Por teléfono: Comuníquese con *el Defensor de los Derechos del Paciente* entre las 8 a. m. y las 5 p. m. llamando al 559-852-2423. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 1-866-701-5464.
- Por escrito: Rellene un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:
1400 W. Lacey Blvd., Edificio 13
Hanford, CA 93230
- En persona: Visite el consultorio de su médico o *Kings County*

Behavioral Health y diga que desea presentar una queja.

- Por vía electrónica: Visite el sitio web de *Kings County Behavioral Health* en <http://www.kcbh.org/pr.html>

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

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

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

**Departamento de Servicios de Salud
Oficina de Derechos Civiles
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413**

Los formularios de queja están disponibles en:

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

- Por vía electrónica: envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS ESTADOS UNIDOS

Si cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja por violación de los derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los 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 denuncia o envíe una carta a:

**Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos
200 Independence Avenue, SW
Sala 509F, Edificio HHH**

Washington, D.C. 20201

- Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Por vía electrónica: Visite el portal de denuncias de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

AVISO SOBRE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Hay disponible una declaración que describe las políticas y procedimientos del condado para preservar la confidencialidad de los registros médicos, la cual se le proporcionará si la solicita.

Si tiene la edad y la capacidad para dar su consentimiento a los servicios de salud conductual, no es necesario que obtenga la autorización de ningún otro miembro para recibir dichos servicios o para presentar una reclamación por ellos.

Puede solicitar a su condado que envíe las comunicaciones sobre los servicios de salud conductual a otra dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono que usted elija. Esto se denomina «solicitud de comunicaciones confidenciales». Si da su consentimiento para recibir atención, el condado no proporcionará información sobre sus servicios de salud conductual a nadie más sin su permiso por escrito. Si no proporciona una dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono, el condado enviará las comunicaciones en su nombre a la dirección o número de teléfono que figura en el expediente.

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

A continuación se incluye una declaración de las políticas y procedimientos del condado para proteger su información médica (denominada «Aviso de prácticas de privacidad»):

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Kings County Behavioral Health se compromete a mantener la privacidad de su información médica, proporcionarle un aviso de nuestras prácticas de privacidad y seguir las prácticas de información descritas en el Aviso de prácticas de privacidad. Los clientes tienen derecho a recibir una copia de los registros que mantenemos, con algunas excepciones limitadas. Puede solicitar el acceso a su información completando un formulario de solicitud de registros disponible en Kings County Behavioral Health, en 1222 W Lacey Blvd., 2.º piso, en Hanford, o en la oficina de su proveedor de tratamiento.

Registro médico del paciente (PHR):

Las agencias de salud conductual del condado están obligadas a crear y mantener un sistema seguro para que los clientes puedan acceder a sus registros médicos y localizar

a un proveedor utilizando tecnologías comunes, como un ordenador, una tableta inteligente o un dispositivo móvil. Este sistema se denomina Interfaz de programación de aplicaciones de acceso para pacientes (API). Kings County Behavioral Health se ha convertido recientemente al sistema de registros médicos electrónicos (EHR) SmartCare el 1 de julio de 2023 , para el cual el componente de registros médicos de pacientes se encuentra actualmente en construcción. Mientras tanto, los clientes pueden acceder a sus registros médicos a través del proceso de solicitud de registros de salud conductual del condado de Kings mencionado anteriormente.

Los recursos educativos para los miembros se pueden encontrar en el sitio web del condado en kcbh.org.

PALABRAS QUE DEBE CONOCER

988 Suicide and Crisis Lifeline (Línea de ayuda para suicidios y crisis): un número de teléfono que ofrece apoyo gratuito y confidencial a personas que sufren una crisis de salud mental, incluidos pensamientos suicidas. Está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para poner en contacto a las personas que llaman con consejeros capacitados que pueden ofrecerles ayuda y apoyo.

Juez de derecho administrativo : Juez que conoce y decide los casos relacionados con determinaciones adversas de prestaciones.

Sociedad Americana de Medicina de las Adicciones (ASAM): Una sociedad médica profesional que representa a médicos y otros profesionales de la salud especializados en el tratamiento de las adicciones. Esta organización creó los Criterios ASAM, que son el conjunto de criterios nacionales para el tratamiento de las adicciones.

Resolución de apelaciones: proceso de resolución de un desacuerdo que usted tiene con una decisión tomada por el condado sobre la cobertura de un servicio solicitado. En términos más sencillos: es la forma de conseguir que se revise una decisión con la que no está de acuerdo.

Interfaces de programación de aplicaciones (API): Las API son como mensajeros que permiten que diferentes programas de software «se comuniquen» entre sí y compartan información.

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

Autorización: Dar permiso o aprobación.

Representante autorizado: alguien legalmente autorizado para actuar en nombre de otra persona.

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

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

Tarjeta de identificación de beneficios (BIC): Una tarjeta de identificación para verificar su seguro médico Medi-Cal.

Servicios de coordinación de la atención (Coordinación de la atención): Ayuda a las personas a navegar por el sistema de atención médica.

Cuidador: Persona que brinda atención y apoyo a otra persona que necesita ayuda.

Administrador de casos: enfermeros titulados o trabajadores sociales que pueden ayudar a un miembro a comprender los principales problemas de salud y organizar la atención con los proveedores del miembro.

Gestión de casos: es un servicio que ayuda a los miembros a acceder a los servicios médicos, educativos, sociales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios que necesitan. En otras palabras, ayuda a las personas a obtener la atención y el apoyo que necesitan.

CHIP (Programa de Seguro Médico para Niños): Un programa gubernamental que ayuda a las familias a obtener seguro médico para sus hijos si no pueden pagarlo.

Coordinador de derechos civiles: se asegura de que una organización (como una escuela, una empresa o una agencia gubernamental) cumpla con las leyes que protegen a las personas contra la discriminación.

Orientado al cliente: Algo que se centra en las necesidades y preferencias del cliente.

Organizaciones comunitarias: grupos de personas que trabajan juntas para mejorar su comunidad.

Servicios comunitarios para adultos (CBAS): Servicios ambulatorios, prestados en centros, que incluyen cuidados de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidados personales, formación y apoyo a familiares y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para los miembros que reúnen los requisitos.

Estabilización basada en la comunidad: ayuda a las personas que sufren una crisis de salud mental a obtener apoyo dentro de su propia comunidad en lugar de acudir a un hospital.

Continuidad del servicio: Véase continuidad de la atención.

Continuidad de la atención: La capacidad de un miembro del plan de seguir recibiendo los servicios de Medi-Cal de su proveedor fuera de la red actual durante un máximo de 12 meses si el proveedor y el condado están de acuerdo.

Copago: pago que realiza un miembro, generalmente en el momento del servicio, además del pago de la aseguradora.

Servicios cubiertos: Servicios de Medi-Cal cuyo pago es responsabilidad del condado. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal, cualquier modificación del contrato y lo que se indica en este Manual para miembros (también conocido como Evidencia de cobertura combinada (EOC) y Formulario de divulgación).

Servicios culturalmente competentes: prestación de servicios que respetan y responden a la cultura, el idioma y las creencias de una persona.

Persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s): persona(s) que el miembro o el proveedor consideran importante(s) para el éxito del tratamiento. Esto puede incluir a los padres o tutores legales de un menor, cualquier persona que viva en el mismo hogar y otros familiares del miembro.

DHCS: Departamento de Servicios de Salud de California. Es la oficina estatal que supervisa el programa Medi-Cal.

Discriminación: trato injusto o desigual hacia alguien por motivos de raza, género, religión, orientación sexual, discapacidad u otras características.

Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT): Vaya a «Medi-Cal para niños y adolescentes».

Servicios de tratamiento basados en la familia : Brinda apoyo y tratamiento a los niños y sus familias para abordar los problemas de salud mental en el entorno familiar.

Servicios de planificación familiar: Servicios para prevenir o retrasar el embarazo. Los servicios se prestan a miembros en edad fértil para que puedan determinar el número de hijos y el espaciamiento entre ellos.

Medi-Cal de pago por servicio (FFS): Modelo de pago en el que a los proveedores de salud conductual se les paga por cada servicio individual que prestan al paciente, en lugar de una cuota mensual o anual por paciente. Medi-Cal Rx está cubierto por este programa.

Responsabilidad financiera: Ser responsable del pago de una deuda o un costo.

Hogar de acogida: Hogar que proporciona cuidados sustitutos las 24 horas del día a niños que están separados de sus padres o tutores.

Fraude: Acto intencionado de engañar o tergiversar realizado por una persona con conocimiento de que el engaño o la tergiversación podrían resultar en algún beneficio no autorizado para sí misma o para otra persona.

Medi-Cal de alcance completo: Atención médica gratuita o de bajo costo para las personas en California que brinda más que solo atención médica de emergencia. Brinda atención médica, dental, de salud mental, planificación familiar y atención oftalmológica (de la vista). También cubre el tratamiento por consumo de alcohol y drogas, los medicamentos que receta su médico y más.

Queja: Expresión verbal o escrita de un miembro que muestra su insatisfacción con un servicio cubierto por Medi-Cal, un plan de atención médica administrada, un condado o un proveedor de Medi-Cal. Una queja es lo mismo que una reclamación.

Tutor: Persona legalmente responsable del cuidado y el bienestar de otra persona, normalmente un niño o alguien que no puede cuidar de sí mismo.

Hospital: lugar donde un miembro recibe atención hospitalaria y ambulatoria de médicos y enfermeras.

Hospitalización: ingreso en un hospital para recibir tratamiento como paciente hospitalizado.

Proveedores de atención médica para indígenas (IHCP): Un programa de atención médica operado por el Servicio de Salud Indígena (IHS), una tribu indígena, un programa de salud tribal, una organización tribal o una organización indígena urbana (UIO), tal y como se definen estos términos en la sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención Médica Indígena (25 U.S.C. sección 1603).

Evaluación inicial: Evaluación del miembro para determinar la necesidad de servicios de salud mental o tratamiento por trastorno por consumo de sustancias.

Desintoxicación hospitalaria: un servicio médico voluntario de cuidados intensivos para la desintoxicación de miembros con complicaciones médicas graves asociadas con la abstinencia.

Modelo de práctica básica integrada: Guía que describe los valores, las normas y las prácticas para trabajar con niños, jóvenes y familias en California.

Profesional de salud mental con licencia: cualquier proveedor que tenga licencia de conformidad con la legislación aplicable del estado de California, como los siguientes: médico con licencia, psicólogo con licencia, trabajador social clínico con licencia, consejero clínico profesional con licencia, terapeuta matrimonial y familiar con licencia, enfermero registrado, enfermero vocacional con licencia, técnico psiquiátrico con licencia.

Hospital psiquiátrico autorizado : Centro de tratamiento de salud mental autorizado para proporcionar atención hospitalaria las 24 horas del día a personas con trastornos mentales, incompetentes o que representan un peligro para sí mismas o para otros.

Centro residencial con licencia: centros que prestan servicios residenciales no médicos a adultos que se están recuperando de problemas relacionados con el uso indebido o el abuso de alcohol u otras drogas (AOD).

Plan de atención médica administrada: un plan de salud de Medi-Cal que solo utiliza determinados médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan.

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

Medi-Cal para niños y adolescentes: beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de 21 años que les ayuda a mantenerse saludables. Los miembros deben someterse a los chequeos médicos adecuados para su edad y a las pruebas de detección apropiadas para detectar problemas de salud y tratar enfermedades de forma temprana. Deben recibir tratamiento para cuidar o ayudar con las afecciones que puedan detectarse en los chequeos. Este beneficio también se conoce como beneficio de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT) según la ley federal.

Especialista en apoyo entre pares de Medi-Cal: Una persona que ha vivido experiencias con trastornos de salud conductual o consumo de sustancias y se encuentra en recuperación, que ha completado los requisitos del programa de certificación aprobado por el estado del condado, que está certificada por el condado y que presta servicios bajo la dirección de un profesional de la salud conductual con licencia, exención o registrado en el estado.

Medi-Cal Rx: Un servicio de beneficios farmacéuticos que forma parte de FFS Medi-Cal y se conoce como «Medi-Cal Rx», que proporciona beneficios y servicios

farmacéuticos, incluidos medicamentos recetados y algunos suministros médicos, a todos los miembros de Medi-Cal.

Medicamento necesario (o necesidad médica): Para los miembros de 21 años o más, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger la vida, prevenir una enfermedad o discapacidad significativa, o aliviar un dolor intenso. Para los miembros menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si sirve para corregir o mejorar una enfermedad o afección mental descubierta por un servicio de detección.

Tratamiento asistido con medicamentos (MAT): El uso de medicamentos aprobados por la FDA en combinación con asesoramiento o terapias conductuales para proporcionar un enfoque «integral» del paciente en el tratamiento del trastorno por consumo de sustancias.

Miembro: Persona inscrita en el programa Medi-Cal.

Crisis de salud mental: Cuando alguien se encuentra en una situación en la que su comportamiento o sus síntomas lo ponen a él mismo o a otras personas en riesgo y requieren atención inmediata.

Plan de salud mental: Cada condado tiene un plan de salud mental que se encarga de proporcionar o coordinar servicios especializados de salud mental a los miembros de Medi-Cal en su condado.

Red: Grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores contratados por el condado para prestar atención médica.

Transporte médico no urgente: transporte en ambulancia, furgoneta adaptada para sillas de ruedas o furgoneta camilla para aquellas personas que no pueden utilizar el transporte público o privado.

Transporte no médico: transporte para ir y volver de una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por el proveedor del miembro y para recoger recetas y suministros médicos.

Oficina del Defensor del Pueblo: ayuda a resolver problemas desde un punto de vista neutral para garantizar que los miembros reciban todos los servicios médicos necesarios y cubiertos por los planes según lo estipulado en el contrato.

Colocación fuera del hogar: Traslado temporal o permanente de un niño de su hogar a un entorno más seguro, como una familia de acogida o un hogar colectivo.

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

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

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

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual o grupal (psicoterapia).
- Pruebas psicológicas cuando estén clínicamente indicadas para evaluar un trastorno de salud mental
- Servicios ambulatorios con el fin de supervisar la terapia con medicamentos
- Consulta psiquiátrica
- Laboratorio, suministros y suplementos ambulatorios

Proveedor participante (o médico participante): médico, hospital u otro profesional sanitario autorizado o centro sanitario autorizado, incluidos los centros de cuidados subagudos que tienen un contrato con el condado para ofrecer servicios cubiertos a los miembros en el momento en que estos reciben atención.

Desarrollo del plan: actividad de servicio que consiste en el desarrollo de planes para los clientes, la aprobación de dichos planes y/o el seguimiento del progreso de los miembros.

Medicamentos recetados: Medicamento que, por ley, requiere una receta de un proveedor autorizado para ser dispensado, a diferencia de los medicamentos de venta libre («OTC»), que no requieren receta.

Atención primaria: También conocida como «atención rutinaria». Se trata de servicios médicamente necesarios y atención preventiva, visitas de control infantil o atención como el seguimiento rutinario. El objetivo de estos servicios es prevenir problemas de salud.

Proveedor de atención primaria (PCP): El proveedor autorizado que un miembro tiene para la mayor parte de su atención médica. El PCP ayuda al miembro a obtener la atención que necesita. Un PCP puede ser:

- Médico general
- Internista
- Pediatra
- Médico de familia
- Ginecólogo
- Proveedor de atención médica indígena (IHCP)
- Centro de salud calificado a nivel federal (FQHC)
- Clínica de salud rural (RHC)
- Enfermera practicante
- Asistente médico
- Clínica

Autorización previa (aprobación previa): proceso mediante el cual un miembro o su proveedor deben solicitar la aprobación del condado para determinados servicios a fin de garantizar que el condado los cubra. Una derivación no es una aprobación. Una autorización previa es lo mismo que una aprobación previa.

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

Directorio de proveedores: Lista de proveedores de la red del condado.

Condición médica psiquiátrica de emergencia: Trastorno mental cuyos síntomas son lo suficientemente graves o severos como para causar un peligro inmediato al miembro o a otras personas, o el miembro es incapaz de proveer o utilizar alimentos, refugio o ropa debido al trastorno mental.

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

Derivación: Cuando el PCP de un miembro dice que este puede recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios de atención cubiertos requieren una derivación y una aprobación previa (autorización previa).

Servicios y dispositivos de terapia de rehabilitación y habilitación: Servicios y dispositivos para ayudar a los miembros con lesiones, discapacidades o afecciones crónicas a adquirir o recuperar habilidades mentales y físicas.

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

Evaluación: Una revisión rápida que se realiza para determinar los servicios más adecuados.

Participación en los costos: la cantidad de dinero que un miembro debe pagar por sus gastos médicos antes de que Medi-Cal pague los servicios.

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

Especialista (o médico especialista): médico que trata determinados tipos de problemas de salud. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata las fracturas óseas; un alergólogo trata las alergias; y un cardiólogo trata los problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, los miembros necesitarán una remisión de su PCP para acudir a un especialista.

Servicios especializados de salud mental (SMHS): Servicios para miembros que tienen necesidades de servicios de salud mental que superan un nivel de discapacidad leve a moderado.

Basado en las fortalezas: Centrarse en lo que una persona puede hacer, en lugar de centrarse únicamente en sus problemas.

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

Telesalud: Una forma de prestar servicios de atención médica a través de tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la atención médica del paciente.

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

Servicios de salud mental especializados en traumas: Estos servicios reconocen que muchas personas que luchan contra problemas de salud mental han sufrido traumas, y proporcionan una atención sensible y de apoyo a quienes han sido traumatizados.

Plan de tratamiento: un plan para abordar las necesidades de un miembro y supervisar su progreso con el fin de restaurar su mejor nivel funcional posible.

TTY/TDD: Dispositivos que ayudan a las personas sordas, con dificultades auditivas o con problemas del habla a realizar y recibir llamadas telefónicas. TTY significa «teletipo». TDD significa «dispositivo de telecomunicaciones para sordos».

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

Lista de espera: Lista de personas que esperan algo que no está disponible en este momento, pero que podría estarlo en el futuro.

Traspaso fluido: Transferencia fluida de la atención de un proveedor a otro.

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE SU CONDADO

Información adicional específica del condado