



**County of San Diego**  
**Agencia de Salud y Servicios Humanos,**  
**Servicios de Salud Conductual**

**Sistema organizado de entrega de  
medicamentos de Medi-Cal  
Manual para beneficiarios**

**3255 Camino Del Rio South, San Diego, CA 92108**

Fecha de publicación: 2022<sup>1</sup>



**LIVE WELL**  
SAN DIEGO



---

<sup>1</sup> El manual debe proporcionarse en el momento en que el beneficiario acceda por primera vez a los servicios.

## LEMAS LINGÜÍSTICOS

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call (888) 724-7240 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call (888) 724-7240 (TTY: 711). These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### 简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电(888) 724-7240 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 (888) 724-7240 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با [1] با (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो (888) 724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। (888) 724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

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

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau (888) 724-7240 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau (888) 724-7240 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は (888) 724-7240 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。(888) 724-7240 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໄລາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ [(888) 724-7240 (TTY: 711)]. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux (888) 724-7240 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx (888) 724-7240 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਅਪਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру (888) 724-7240 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру (888) 724-7240 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

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

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa (888) 724-7240 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa (888) 724-7240 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

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

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер (888) 724-7240 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер (888) 724-7240 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

**Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số (888) 724-7240 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số (888) 724-7240 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## **AVISO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN**

La discriminación es ilegal. El condado de San Diego sigue las leyes de derechos civiles estatales y federales. El condado de San Diego no discrimina, no excluye a las personas ni las trata de manera diferente de manera ilegal por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

El condado de San Diego ofrece:

- Ayudas y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para ayudarlas a comunicarse mejor, tales como:
  - Intérpretes calificados del lenguaje de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma principal no sea inglés, tales como:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a la Línea de Acceso y Crisis las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al (888) 724-7240. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 711. Si lo solicita, puede disponer de este documento en braille, en letra grande, en audio o en formatos electrónicos accesibles.

## **PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

Si cree que el condado de San Diego no ha brindado estos servicios o ha discriminado ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar un reclamo ante las siguientes agencias de defensa. Puede presentar un reclamo por teléfono, por escrito, en persona o por medios electrónicos:



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Por teléfono:
  - Si necesita ayuda para presentar una solicitud relacionada con los **servicios residenciales**, puede llamar al **Programa de Defensa de Pacientes del Servicio Familiar Judío (JFS)** al (858) 637-3210
  - Si necesita ayuda para presentar una solicitud relacionada con los **servicios para pacientes ambulatorios o cualquier otro trastorno por uso de sustancias**, puede llamar al **Centro del Consumidor para la Educación y la Defensa de la Salud (Consumer Center for Health Education and Advocacy, CCHEA)** al número gratuito (877) 734-3258 (TTY 1-800-735-2929).
  - O, si no puede oír o hablar bien, llame al 711.

- Por escrito: Complete un formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

**Para servicios residenciales:**

Jewish Family Service of San Diego  
 Joan & Irwin Jacobs Campus  
 Turk Family Center  
 Community Services Building  
 8804 & 8788 Balboa Avenue  
 San Diego, CA 92123

**Para servicios ambulatorios o de cualquier otro tipo  
 para trastornos por uso de sustancias:**

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)  
 1764 San Diego Avenue, Suite 100  
 San Diego, CA 92110

- Personalmente: Visite el consultorio de su médico o cualquier centro de proveedores de trastornos por uso de sustancias contratados por el condado de San Diego y diga que desea presentar un reclamo.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Por medios electrónicos: Visite los siguientes sitios web:

**Para servicios residenciales:**

Servicio Familiar Judío de San Diego

<https://www.jfssd.org/>

**Para servicios ambulatorios o de cualquier otro tipo  
para trastornos por uso de sustancias:**

Centro del Consumidor para la Educación y la Defensa de la Salud (CCHEA)

<https://www.lassd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/>

---

**OFICINA DE DERECHOS CIVILES: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE  
ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA**

También puede presentar una queja sobre derechos civiles en la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California, ya sea por teléfono, por escrito o por medios electrónicos:

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

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

Los formularios de queja están disponibles en:

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



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.



- Por medios electrónicos: Enviar un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

---

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES: DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE EE. UU**

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

- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si no puede escuchar o hablar bien, llame al **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Por escrito: Complete un formulario de quejas o escriba una carta a:

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

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



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## ÍNDICE

|                                                                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INFORMACIÓN GENERAL .....</b>                                                                          | <b>11</b> |
| <b>SERVICIOS.....</b>                                                                                     | <b>17</b> |
| <b>CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ORGANIZADO<br/>DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL .....</b> | <b>29</b> |
| <b>CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL.....</b>                                                        | <b>36</b> |
| <b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR .....</b>                                                                    | <b>39</b> |
| <b>AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS.....</b>                                                  | <b>43</b> |
| <b>PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS .....</b>                                                          | <b>48</b> |
| <b>EL PROCESO DE RECLAMOS .....</b>                                                                       | <b>51</b> |
| <b>EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y EXPEDITIVO).....</b>                                               | <b>54</b> |
| <b>EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL .....</b>                                                              | <b>60</b> |
| <b>INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL<br/>DEL ESTADO DE CALIFORNIA .....</b>               | <b>65</b> |
| <b>DIRECTIVA ANTICIPADA.....</b>                                                                          | <b>68</b> |
| <b>DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS .....</b>                                            | <b>70</b> |
| <b>SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE ATENCIÓN .....</b>                                                          | <b>74</b> |



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## INFORMACIÓN GENERAL

### Servicios de Emergencia

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Si cree que tiene una emergencia relacionada con la salud, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana para pedir ayuda.

Los servicios de emergencia son servicios que se brindan para una afección médica imprevista, incluida una afección médica de emergencia psiquiátrica.

Una **afección médica de emergencia** se presenta cuando se presentan síntomas que causan un dolor intenso o una enfermedad o lesión graves, que una persona prudente no experta (una persona cuidadosa o cautelosa que no es del sector médico) cree razonablemente que sin atención médica podría:

- Poner su salud en grave peligro o
- Si está embarazada, poner en grave peligro su salud o la de su bebé por nacer o
- Causar un daño grave a la forma en que funciona su cuerpo o
- Causar daños graves a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Tiene derecho a acudir a cualquier hospital en caso de emergencia. Los servicios de emergencia nunca requieren autorización.

Números de teléfono importantes de la Línea de Acceso y Crisis (ACL)  
de San Diego.....(888) 724-7240 (TTY: 711)



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## ¿Con quién debo comunicarme si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce está en crisis, llame a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio al **988** o al **1-800-273-TALK (8255)**.

Para los residentes locales que buscan ayuda en caso de crisis y para acceder a los programas locales de salud mental, llame a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 (TTY: 711).

## ¿Por qué es importante leer este manual?

¡Bienvenido al Plan del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) del condado de San Diego!

Tenemos la responsabilidad de garantizar que los servicios de tratamiento para los trastornos por uso de sustancias (Substance Use Disorders, SUD) estén disponibles para usted. Como beneficiario, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades, que se describen en este Manual.

El condado de San Diego, como participante en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, se considera un plan de cuidados administrados, lo que significa que recibirá parte o la totalidad de sus beneficios de los proveedores de SUD que tengan un contrato con el condado. Los servicios prestados en virtud del plan del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal son posibles mediante un contrato entre los Servicios de Salud Conductual, los Servicios de Trastornos por Uso de Sustancias y el Departamento de Servicios de Atención Médica de California (California Department of Health Care Services, DHCS).

Los servicios para trastornos por uso de sustancias están disponibles para las personas que reciben Medi-Cal, incluidos los adolescentes, los jóvenes, los adultos y los adultos mayores del condado de San Diego. A veces, estos servicios están disponibles a través de su médico de cabecera. A veces, los proporciona un proveedor de servicios de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias. El plan del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal opera según las reglas establecidas por el estado de California y el gobierno federal. Cada condado de California tiene su propio contrato con el estado para brindar servicios de uso de sustancias, que pueden o no ser un plan del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Es importante que comprenda cómo funciona el plan del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal para que pueda recibir la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo recibir atención. También le responderá varias de sus preguntas.

Usted obtendrá información sobre lo siguiente:

- Cómo recibir servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias a través del plan del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado
- A qué beneficios puede acceder
- Qué hacer si tiene una pregunta o un problema
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para poder leerlo más tarde. Utilice este manual como complemento del manual para beneficiarios que recibió cuando se inscribió en su beneficio actual de Medi-Cal. Su beneficio de Medi-Cal podría ser con un plan de cuidados administrados de Medi-Cal o con el programa regular «Pago por servicio» de Medi-Cal.

**Como beneficiario de su plan del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal es responsable de:**

- Determinar si cumple con los criterios de acceso a los servicios del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado o su red de proveedores.
- Coordinar su atención con otros planes o sistemas de prestación, según sea necesario, para facilitar las transiciones de atención y guiar las derivaciones a



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

los beneficiarios, garantizando que se cierre el ciclo de derivaciones y que el nuevo proveedor acepte la atención del beneficiario.

- Proporcionar un número de teléfono gratuito ((888) 724-7240) que esté atendido las 24 horas del día y los 7 días de la semana para informarle sobre cómo obtener los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. También puede comunicarse con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado llamando a este número para solicitar la disponibilidad de atención fuera del horario de atención.
- Tener suficientes proveedores cerca de usted para asegurarse de que pueda recibir los servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias cubiertos por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, si los necesita.
- Informarle e instruirlo sobre los servicios disponibles en su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.
- Proporcionarle servicios en su idioma o por medio de un intérprete (si es necesario) de forma gratuita e informarle que estos servicios de interpretación están disponibles.
- Proporcionarle información escrita sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o formatos. Esto incluye la disponibilidad de este manual en los idiomas mínimos específicos del condado de San Diego: inglés, español, tagalo, vietnamita, árabe, persa (farsi y darí), mandarín, coreano y somalí, y otros servicios y ayudas auxiliares disponibles. Puede llamar a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 (TTY: 711) para recibir información en su idioma preferido.
- Avisarle acerca de cualquier cambio importante en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha prevista de entrada en vigor del cambio. Un cambio se consideraría importante cuando haya un aumento o una disminución en la cantidad o el tipo de servicios disponibles, o si hay un aumento o una disminución en la cantidad de proveedores de la red, o si hay



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

algún otro cambio que pueda afectar los beneficios que recibe a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.

- Informarle si algún proveedor contratado se niega a prestar o a apoyar algún servicio cubierto debido a objeciones morales, éticas o religiosas, e informarle sobre los proveedores alternativos que sí ofrecen el servicio cubierto.
- Asegurarse de tener acceso continuo a su proveedor anterior y actual fuera de la red durante un período de tiempo, si cambiar de proveedor pudiera afectar su salud o aumentar su riesgo de hospitalización.

Si tiene problemas para obtener ayuda o tiene problemas con este folleto, llame a la Línea de Acceso y Crisis, un número de teléfono gratuito que funciona las 24 horas, al (888) 724-7240 (TTY: 711) para pedir ayuda o averiguar otras formas en las que puede obtener esta importante información.

### **Información para los beneficiarios que necesitan materiales en otro idioma**

Todos los materiales informativos para los beneficiarios, incluidos el Manual del beneficiario y los formularios de reclamos y apelaciones, estarán disponibles en inglés, español y otros idiomas exigidos por el condado de San Diego. Puede acceder a estos materiales en cualquier sitio de proveedores de trastornos por uso de sustancias contratados por el condado de San Diego.

### **Información para beneficiarios que tienen dificultad para leer**

Los pacientes que tengan dificultad para leer pueden comunicarse con la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 (TTY: 711) para obtener más información sobre cómo obtener materiales en formatos alternativos (por ejemplo: audio, letra grande). También puede pedirle a un proveedor de trastornos por uso de sustancias



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

contratado por el condado de San Diego que lo ayude a obtener una copia gratuita de estos materiales.

### **Información para beneficiarios con problemas de audición**

Los pacientes con problemas auditivos o del habla pueden ponerse en contacto con el Servicio de Retransmisión de California llamando al 711 para ponerse en contacto con el condado y solicitar servicios de interpretación gratuitos y con la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 para obtener servicios de evaluación y derivación (la opción de chat y texto está disponible de lunes a viernes de 4:00 p. m. a 10:00 p. m.). Las consultas escritas sobre los servicios de interpretación gratuitos pueden enviarse a los Servicios Comunitarios para Sordos en [scheduler@dcsofsd.org](mailto:scheduler@dcsofsd.org). También puede comunicarse con ellos al (619) 394-2488 para obtener más información.

### **Información para beneficiarios con discapacidades visuales**

Los pacientes con discapacidades visuales pueden comunicarse con la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 (TTY: 711) para obtener más información sobre cómo obtener materiales en formatos alternativos (por ejemplo: audio, letra grande). También puede pedirle a un proveedor de trastornos por uso de sustancias contratado por el condado de San Diego que lo ayude a obtener una copia gratuita de estos materiales.

### **Aviso de prácticas de privacidad**

Puede obtener una copia del Aviso de prácticas de privacidad en la recepción de cualquiera de nuestros proveedores contratados para tratar trastornos por uso de sustancias.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.



## SERVICIOS

### ¿Qué son los servicios del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

Los servicios del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal son servicios de atención médica para personas que tienen un trastorno por consumo de sustancias o, en algunos casos, corren el riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias que el médico de cabecera no puede tratar. Puede consultar la sección «Detección, intervención breve, derivación a un tratamiento y servicios de intervención temprana» de este aviso para obtener más información.

Los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal en el condado de San Diego incluyen:

- Servicios de tratamiento ambulatorio
- Servicios de tratamiento ambulatorio intensivo
- Servicios de hospitalización parcial (solo están disponibles para adultos en ciertos condados, pero los menores pueden ser elegibles para recibir el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente del condado en el que residan)
- Servicios de tratamiento para pacientes residenciales/hospitalizados (sujetos a la autorización previa del condado)
- Servicios de manejo de la desintoxicación
- Servicios del programa de tratamiento de narcóticos
- Medicamentos para el tratamiento de adicciones (Medications for Addiction Treatment, MAT)
- Servicios de recuperación
- Servicios de apoyo entre pares (solo están disponibles para adultos en algunos condados, pero los menores pueden ser elegibles para recibir el servicio de



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente del condado en el que residan)

- Servicios de coordinación de la atención
- Gestión de contingencias (solo disponible en algunos condados)

Si desea obtener más información sobre cada servicio del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal que puede estar disponible para usted, consulte las siguientes descripciones:

### **Servicios de tratamiento ambulatorio**

- Los servicios de asesoramiento se brindan a los beneficiarios hasta nueve horas a la semana para los adultos y menos de seis horas a la semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando sea médicamente necesario. Los servicios pueden superar el máximo según la necesidad médica individual. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en cualquier entorno apropiado de la comunidad, en persona, por teléfono o por telesalud.
- Los servicios ambulatorios incluyen la evaluación, la coordinación de la atención, el asesoramiento, la terapia familiar, los servicios de medicamentos, los medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opioides, los medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, la educación de los pacientes, los servicios de recuperación y los servicios de intervención en caso de crisis por trastornos por consumo de sustancias.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## Servicios ambulatorios intensivos

- Los servicios ambulatorios intensivos se brindan a los beneficiarios un mínimo de nueve horas con un máximo de 19 horas a la semana para los adultos, y un mínimo de seis horas con un máximo de 19 horas a la semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando se determine que son médicamente necesarios. Los servicios consisten principalmente en asesoramiento y educación sobre problemas relacionados con la adicción. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en un entorno estructurado. Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo pueden proporcionarse en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los servicios ambulatorios intensivos incluyen los mismos componentes que los servicios ambulatorios. El aumento del número de horas de servicio es la principal diferencia.

**Hospitalización parcial** (solo disponible para adultos en ciertos condados, pero los menores pueden ser elegibles para recibir el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente del condado en el que residan)

- Los servicios de hospitalización parcial incluyen 20 o más horas de programación clínicamente intensiva por semana, según sea médicamente necesario. Los programas de hospitalización parcial suelen tener acceso directo a los servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, además de cubrir las necesidades identificadas que justifican un seguimiento o un tratamiento diarios, pero que pueden abordarse adecuadamente en un entorno ambulatorio clínicamente intensivo. Los servicios pueden proporcionarse en persona, por telesalud sincrónica o por teléfono.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Los servicios de hospitalización parcial son similares a los servicios ambulatorios intensivos, y las principales diferencias son el aumento del número de horas y el acceso adicional a los servicios médicos.

### **Tratamiento residencial** (sujeto a la autorización del condado)

- El tratamiento residencial es un programa residencial no institucional, no médico de 24 horas que brinda servicios de rehabilitación a los beneficiarios con un diagnóstico de trastorno por uso de sustancias cuando se determina que son médicamente necesarios. El beneficiario vivirá en las instalaciones y recibirá apoyo en sus esfuerzos por restaurar, mantener, aplicar las habilidades de vida interpersonal e independiente y acceder a los sistemas de apoyo comunitario. La mayoría de los servicios se brindan en persona; sin embargo, la telesalud y el teléfono también se pueden usar para brindar servicios mientras una persona está en tratamiento residencial. Los proveedores y los residentes trabajan en colaboración para definir las barreras, establecer prioridades, establecer metas y resolver los problemas relacionados con el trastorno por consumo de sustancias. Los objetivos incluyen mantener la abstinencia, prepararse para los factores desencadenantes de una recaída, mejorar la salud personal y el funcionamiento social, y participar en la atención continua.
- Los servicios residenciales requieren la autorización previa del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.
- Los servicios residenciales incluyen la admisión y la evaluación, la coordinación de la atención, el asesoramiento individual, el asesoramiento grupal, la terapia familiar, los servicios de medicamentos, los medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opioides, los medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, la educación de los pacientes, los



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

servicios de recuperación y los servicios de intervención en caso de crisis por trastornos por consumo de sustancias.

- Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer medicamentos para el tratamiento de la adicción directamente en el centro o facilitar el acceso a los medicamentos para el tratamiento de la adicción fuera de las instalaciones durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplen con este requisito al proporcionar únicamente la información de contacto de los medicamentos para los proveedores de tratamiento de adicciones. Los proveedores de servicios residenciales están obligados a ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.

### **Servicios de tratamiento para pacientes hospitalizados (varían según el condado)**

- Los servicios para pacientes hospitalizados se brindan en un entorno de 24 horas que brinda evaluación, observación, monitoreo médico y tratamiento de adicciones dirigidos por profesionales en un entorno hospitalario. La mayoría de los servicios se brindan en persona; sin embargo, la telesalud y el teléfono también se pueden usar para brindar servicios mientras una persona está en tratamiento como paciente hospitalizado.
- Los servicios para pacientes hospitalizados están altamente estructurados y es probable que haya un médico disponible las 24 horas del día, junto con personal de enfermería licenciado, consejeros en adicciones y otro personal clínico. Los servicios para pacientes hospitalizados incluyen la evaluación, la coordinación de la atención, el asesoramiento, la terapia familiar, los servicios de medicamentos, los medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opioides, los medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, la educación de los pacientes, los servicios de recuperación y los



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

servicios de intervención en caso de crisis por trastornos por consumo de sustancias.

## **Programa de tratamiento de narcóticos**

- Los programas de tratamiento de narcóticos son programas ambulatorios que proporcionan medicamentos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por consumo de sustancias cuando los prescribe un médico según sea médicamente necesario. Los programas de tratamiento de narcóticos deben ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el formulario del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, incluidos la metadona, la buprenorfina, la naloxona y el disulfiram.
- Al beneficiario se le debe ofrecer, como mínimo, 50 minutos de sesiones de asesoramiento por mes calendario. Estos servicios de asesoramiento se pueden brindar en persona, por telesalud o por teléfono. Los servicios de tratamiento de narcóticos incluyen la evaluación, la coordinación de la atención, el asesoramiento, la terapia familiar, la psicoterapia médica, los servicios de medicamentos, los medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opioides, los medicamentos para el tratamiento de la adicción al alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, la educación de los pacientes, los servicios de recuperación y los servicios de intervención en caso de crisis por trastornos por consumo de sustancias.

## **Manejo de la desintoxicación**

- Los servicios de manejo de la desintoxicación son urgentes y se brindan a corto plazo. Los servicios de manejo de la desintoxicación se pueden brindar antes de que se haya completado una evaluación completa y se pueden brindar en un entorno ambulatorio, residencial o para pacientes hospitalizados.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Cada beneficiario deberá residir en el centro si recibe un servicio residencial y será monitoreado durante el proceso de desintoxicación. Los servicios de habilitación y rehabilitación médicamente necesarios los prescribe un médico con licencia o un prescriptor autorizado.
- Los servicios de manejo de la desintoxicación incluyen la evaluación, la coordinación de la atención, los servicios de medicamentos, los medicamentos para el tratamiento de la adicción para el trastorno por consumo de opioides, los medicamentos para el tratamiento de la adicción para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, los servicios de observación y recuperación.

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

- Los medicamentos para los servicios de tratamiento de adicciones están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. Los medicamentos para el tratamiento de la adicción consisten en el uso de medicamentos recetados, en combinación con el asesoramiento y las terapias conductuales, para ofrecer un enfoque integral para el tratamiento de los trastornos por consumo de sustancias. Los medicamentos para el tratamiento de la adicción incluyen todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar el trastorno por consumo de alcohol, el trastorno por consumo de opioides y cualquier trastorno por uso de sustancias. Los beneficiarios tienen derecho a que se les ofrezcan medicamentos para el tratamiento de la adicción in situ o mediante una remisión fuera del centro.
- Los medicamentos para el tratamiento de la adicción pueden proporcionarse con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, educación para los pacientes, servicios de recuperación, servicios de



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

intervención en caso de crisis por trastornos por consumo de sustancias y servicios de manejo de la desintoxicación.

- Los beneficiarios también pueden acceder a medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Por ejemplo, algunos médicos pueden recetar medicamentos para el tratamiento de la adicción, como la naloxona, en centros de atención primaria que funcionan con su plan de cuidados administrados de Medi-Cal (el programa habitual de «Pago por servicio» de Medi-Cal) y se pueden dispensar o administrar en una farmacia.

### **Servicios de apoyo entre pares (varían según el condado)**

- La prestación de servicios de apoyo entre pares es opcional para los condados participantes.
- Los servicios de apoyo entre pares son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de las fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden brindar a usted o a las personas de apoyo importantes designadas y se pueden recibir al mismo tiempo que usted recibe otros servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. El especialista en servicios de apoyo entre pares es una persona en recuperación con un programa de certificación aprobado por el estado actual y que brinda estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud conductual con licencia, exención o registrado en el estado.
- Los servicios de apoyo entre pares incluyen grupos de desarrollo de habilidades educativas, servicios de participación para alentarlos a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas, como promover la autodefensa.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.



## Servicios de recuperación

- Los servicios de recuperación pueden ser importantes para su recuperación y bienestar. Los servicios de recuperación pueden ayudarlo a conectarse con la comunidad de tratamiento para administrar su salud y su atención médica. Por lo tanto, este servicio hace hincapié en su papel en la gestión de su salud, el uso de estrategias eficaces de apoyo a la autogestión y la organización de los recursos internos y comunitarios para brindar un apoyo continuo a la autogestión.
- Puede recibir servicios de recuperación en función de su autoevaluación o de la evaluación del proveedor sobre el riesgo de recaída. Los servicios pueden proporcionarse en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los servicios de recuperación incluyen componentes de evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, monitoreo de la recuperación y prevención de recaídas.

## Coordinación de la atención

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



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

### **Gestión de contingencias (varía según el condado)**

- La prestación de servicios de gestión de contingencias es opcional para los condados participantes.
- Los servicios de gestión de contingencias son un tratamiento basado en la evidencia para el trastorno por consumo de estimulantes, en el que los beneficiarios elegibles participarán en un servicio estructurado de gestión de contingencias ambulatorio de 24 semanas, seguido de seis o más meses de servicios adicionales de tratamiento y apoyo a la recuperación sin incentivos.
- Las primeras 12 semanas de los servicios de gestión de contingencias incluyen una serie de incentivos para cumplir las metas del tratamiento, específicamente no consumir estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetamina y metanfetamina), que se verificarán mediante análisis de drogas en la orina. Los incentivos consisten en equivalentes en efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).
- Los servicios de gestión de contingencias solo están disponibles para los beneficiarios que reciben servicios en un entorno no residencial operado por un proveedor participante y que están inscritos y participan en un tratamiento integral e individualizado.

### **Detección, evaluación, intervención breve y derivación al tratamiento**

La detección del alcohol y las drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la derivación a un tratamiento no son un beneficio del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Es un beneficio del sistema de pago por servicio de Medi-Cal y del sistema de prestación de cuidados administrados de Medi-Cal para los beneficiarios mayores de 11 años. Los planes de cuidados administrados deben ofrecer servicios cubiertos para trastornos por consumo de sustancias, que incluyan la detección del consumo de alcohol y drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la derivación al tratamiento (SABIRT) para los beneficiarios de 11 años o más.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## **Servicios de intervención temprana**

Los servicios de intervención temprana son un servicio cubierto del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal para beneficiarios menores de 21 años. Cualquier beneficiario menor de 21 años que se someta a una prueba de detección y se determine que corre el riesgo de desarrollar un trastorno por uso 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 uso de sustancias para los servicios de intervención temprana para los beneficiarios menores de 21 años.

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

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir los servicios descritos anteriormente en este manual, así como los servicios adicionales de Medi-Cal, a través de un beneficio denominado Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.

Para poder recibir los servicios de detección temprana y periódica, el beneficiario debe ser menor de 21 años y tener cobertura completa de Medi-Cal. La detección temprana y periódica, el diagnóstico y el tratamiento cubren los servicios que son médicamente necesarios para corregir o aliviar los defectos y las afecciones de salud física y conductual. Se considera que los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen que una afección sea más tolerable ayudan a aliviar la afección y se incluyen como servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.

Si tiene preguntas sobre los servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, llame al [Condado] para insertar la información relevante aquí o visite la [página web de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento del DHCS](#).



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Los servicios que se ofrecen en el sistema de administración del DMC-ODS están disponibles por teléfono o telesalud, excepto las evaluaciones médicas de los servicios de tratamiento de narcóticos y el manejo de la desintoxicación.

### **Servicios para trastornos por uso de sustancias disponibles en los planes de cuidados administrados o en el programa «Regular» de «Pago por servicio» de Medi-Cal**

Los planes de cuidados administrados deben ofrecer servicios cubiertos para trastornos por consumo de sustancias, que incluyan la detección del consumo de alcohol y drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la derivación al tratamiento (SABIRT) a los beneficiarios de 11 años o más, incluidos los miembros embarazados, en centros de atención primaria y pruebas de detección de tabaco, alcohol y drogas ilícitas. Los planes de cuidados administrados también deben proporcionar u organizar el suministro de medicamentos para el tratamiento de la adicción (también conocido como tratamiento asistido por medicamentos) que se brindan en la atención primaria, los hospitales para pacientes hospitalizados, los departamentos de emergencias y otros centros médicos contratados. Los planes de cuidados administrados también deben proporcionar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluida la desintoxicación voluntaria para pacientes hospitalizados.

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

Para obtener una descripción más completa de los servicios anteriores que están disponibles y para obtener más información sobre los servicios relacionados con los trastornos por consumo de sustancias, llame a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 (TTY: 711).



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## **CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ORGANIZADO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL**

### **¿Cómo obtengo los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?**

Si cree que necesita servicios de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias, puede solicitarlos llamando a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 (TTY: 711). También es posible que lo remitan a su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal para recibir servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de otras maneras.

Su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal está obligado a aceptar derivaciones para los servicios de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias por parte de médicos y otros proveedores de atención primaria que piensen que puede necesitar estos servicios y de su plan de salud de cuidados administrados de Medi-Cal, si usted es un beneficiario. Por lo general, el proveedor o el plan de salud de cuidados administrados de Medi-Cal necesitarán su permiso o el permiso del padre o del cuidador del niño para remitirlo, a menos que se trate de una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden remitir al condado, incluidas las escuelas, los departamentos de bienestar o servicios sociales del condado, los tutores o miembros de la familia y los organismos encargados de hacer cumplir la ley.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de proveedores del condado de San Diego. Si algún proveedor contratado se opone a prestar o respaldar cualquier servicio cubierto, el condado de San Diego se encargará de que otro proveedor preste el servicio. El condado de San Diego responderá con recomendaciones y coordinación oportunas si un proveedor no ofrece un servicio



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

cubierto debido a objeciones religiosas, éticas o morales al servicio cubierto. Su condado no puede denegar una solicitud para realizar una evaluación inicial a fin de determinar si usted cumple con los criterios para acceder a los servicios del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.

El condado de San Diego, como condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, está obligado a permitir que el beneficiario siga recibiendo los servicios cubiertos del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal con un proveedor fuera de la red cuando su evaluación determine que, en ausencia de servicios continuos, el beneficiario sufriría graves daños para su salud o correría el riesgo de ser hospitalizado o institucionalizado.

Los servicios de tratamiento del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal con el proveedor actual continuarán durante un período no superior a noventa (90) días, a menos que la necesidad médica exija que los servicios continúen durante un período de tiempo más prolongado, que no exceda los 12 meses. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado de San Diego proporcionará al beneficiario la transición de la atención con un proveedor fuera de la red cuando se cumplan todos los siguientes criterios:

1. El condado determina mediante una evaluación que trasladar a un beneficiario a un nuevo proveedor tendría como resultado un grave perjuicio para la salud del beneficiario o generaría un riesgo de hospitalización o institucionalización;
2. El condado puede determinar que el beneficiario tiene una relación existente con un proveedor fuera de la red (la autocertificación no es suficiente para demostrar una relación con un proveedor);
  - a. Una relación existente significa que el beneficiario estaba recibiendo tratamiento del proveedor fuera de la red antes de la fecha de su transición al condado de DMC-ODS.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

3. El proveedor fuera de la red está dispuesto a aceptar las tarifas contractuales del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado de San Diego o las tarifas de medicamentos de Medi-Cal más altas para los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal aplicables;
4. El proveedor que no pertenece a la red cumple con los estándares profesionales aplicables del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado de San Diego y no tiene problemas de calidad de la atención que descalifiquen (un problema de calidad de la atención significa que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado de San Diego puede documentar sus preocupaciones con la calidad de la atención del proveedor en la medida en que el proveedor no sería elegible para prestar servicios a ningún otro beneficiario del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal);
5. El proveedor está verificado como un proveedor actual de medicamentos certificado por Medi-Cal; y
6. El proveedor fuera de la red proporciona al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado de San Diego toda la información de tratamiento relevante, con el fin de determinar la necesidad médica y desarrollar un plan de tratamiento actual, siempre que sea coherente con las leyes y reglamentos de privacidad federales y estatales. Además, el proveedor proporciona al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado de San Diego todos los datos de resultados relevantes.

### **¿Dónde puedo obtener los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?**

El condado de San Diego participa en el programa del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Como usted reside en el condado de San Diego, puede



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

recibir los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal en el condado de San Diego a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. El condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado de San Diego cuenta con proveedores de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias disponibles para tratar las afecciones cubiertas por el plan. Otros condados que no participan en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal pueden brindar los siguientes servicios de medicamentos de Medi-Cal:

- Tratamiento ambulatorio
- Tratamiento de narcóticos
- Tratamiento con naltrexona
- Tratamiento ambulatorio intensivo
- Servicio residencial perinatal de abuso de sustancias (excluyendo alojamiento y comida)

Si es menor de 21 años, también es elegible para recibir servicios de Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento en cualquier otro condado del estado.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.



## **Atención fuera del horario laboral**

Si necesita servicios fuera del horario de atención o los fines de semana, puede llamar a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 (TTY: 711) para ver si hay un proveedor de tratamiento disponible para atenderlo de inmediato. Sin embargo, la mayoría de los proveedores de tratamiento ambulatorio y residencial no admiten pacientes nuevos por las noches ni los fines de semana. Si actualmente recibe servicios de tratamiento, puede hablar con su proveedor de tratamiento para obtener más información sobre cuándo el personal puede atenderlo fuera del horario de atención.

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

Muchas personas pasan por momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas relacionados con el trastorno por consumo de sustancias. Lo más importante que debe recordar es que hay ayuda disponible. Si es elegible para recibir Medi-Cal y cree que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación a su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal para averiguarlo con certeza, ya que actualmente reside en un condado participante del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.

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

Puede comunicarse con su condado participante del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal para evaluar a su hijo o adolescente si cree que muestra alguno de los signos de un trastorno por consumo de sustancias. Si su hijo o adolescente reúne los requisitos para recibir Medi-Cal y la evaluación del condado indica que se necesitan los servicios de tratamiento de drogas y alcohol cubiertos por el



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

condado participante, el condado se encargará de que su hijo o adolescente reciba los servicios.

### **¿Cuándo puedo recibir los servicios del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?**

Su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal debe cumplir con los estándares de horario de citas del estado al programar una cita para que usted reciba los servicios del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. El condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de horario de citas:

- En el plazo de los 10 días hábiles siguientes a su solicitud no urgente para iniciar los servicios con un proveedor de trastornos por uso de sustancias para pacientes ambulatorios, ambulatorios intensivos y residenciales;
- En el plazo de los 3 días hábiles de su solicitud de servicios del Programa de Tratamiento de Narcóticos;
- Dentro de las 48 horas siguientes a su solicitud de atención de urgencia; la atención de urgencia se define como una afección que el beneficiario percibe como grave, pero que no pone en peligro la vida. Una afección que interrumpe las actividades normales de la vida diaria y que requiere una evaluación por parte de un proveedor de atención médica y, si es necesario, tratamiento en un plazo de 48 horas.
- Una cita de seguimiento en un plazo de 10 días si está recibiendo un tratamiento para un trastorno continuo por consumo de sustancias, excepto en ciertos casos identificados por el proveedor de tratamiento.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## ¿Quién decide qué servicios obtendré?

Usted, su proveedor y el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal participan en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. Un proveedor de trastornos por uso de sustancias hablará con usted y, a través de su evaluación, lo ayudará a determinar qué servicios son adecuados según sus necesidades.

Un proveedor de trastornos por uso de sustancias evaluará si usted tiene un trastorno por uso de sustancias y los servicios más adecuados para sus necesidades. Podrá recibir los servicios que necesita mientras su proveedor lleva a cabo esta evaluación.

Si es menor de 21 años, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe brindarle los servicios médicamente necesarios que le ayudarán a corregir o mejorar su afección de salud mental. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud conductual se consideran médicamente necesarios.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## **CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL**

### **¿En qué lugar puedo obtener servicios especializados de salud mental?**

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive. Para obtener más información o recibir una remisión, puede comunicarse con la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 (TTY: 711). Cada condado cuenta con servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, es elegible para someterse a Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, que pueden incluir cobertura y beneficios adicionales.

Su plan de salud mental determinará si cumple con los criterios de acceso a los servicios especializados de salud mental. Si lo hace, el plan de salud mental lo remitirá a un proveedor de salud mental que lo evaluará para determinar qué servicios necesita. También puede solicitar una evaluación a su plan de cuidados administrados si es beneficiario. Si el plan de cuidados administrados determina que usted cumple con los criterios de acceso a los servicios especializados de salud mental, el plan de cuidados administrados lo ayudará a hacer la transición para recibir los servicios de salud mental a través del plan de salud mental. No hay una puerta equivocada para acceder a los servicios de salud mental.

### **¿Cuáles son los criterios de acceso para la cobertura de los servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias?**

Como parte de decidir si necesita servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias, el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal trabajará con usted y su proveedor para decidir si cumplen con los criterios de acceso para recibir los servicios del Sistema organizado de entrega



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

de medicamentos de Medi-Cal. Esta sección explica cómo su condado participante tomará esa decisión.

Su proveedor trabajará con usted para realizar una evaluación a fin de determinar qué servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal son los más adecuados para usted. Esta evaluación debe realizarse en persona, a través de telesalud o por teléfono. Es posible que reciba algunos servicios mientras se lleva a cabo la evaluación. Una vez que su proveedor complete la evaluación, determinará si usted cumple con los siguientes criterios de acceso para recibir los servicios a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal:

- Debe estar inscrito en Medi-Cal.
- Debe residir en un condado que participe en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.
- Debe tener al menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales para un trastorno adictivo y relacionado con sustancias (con la excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con las sustancias) o haber recibido al menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de trastornos mentales para trastornos adictivos y relacionados con sustancias antes de estar encarcelado o durante el encarcelamiento (con la excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con las sustancias).

Los beneficiarios menores de 21 años califican para recibir todos los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal si cumplen con los criterios de necesidad médica de Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente del condado de residencia y del requisito de diagnóstico descrito anteriormente.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## ¿Qué es una necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y apropiados para tratar su afección. Para las personas mayores de 21 años, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o discapacidad importante o aliviar un dolor intenso. Para los beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si el servicio corrige o ayuda al uso indebido de sustancias o un trastorno por uso de sustancias. Se considera que los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable el uso indebido de sustancias o un trastorno por consumo de sustancias ayudan a aliviar la afección y, por lo tanto, se incluyen como servicios de Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

### **¿Cómo encuentro a un proveedor para los servicios de tratamiento del trastorno por uso de sustancias que necesito?**

El condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Puede solicitar que su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le brinde una selección inicial de proveedores. Su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores en la medida de lo posible.

Su condado debe publicar un directorio de proveedores actual en línea. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea obtener un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de su condado en:

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html)

o llame al número de teléfono gratuito del condado en la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711). El directorio actual de proveedores está disponible electrónicamente en el sitio web del condado o en papel si se solicita.

A veces, los proveedores contratados del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal optan por dejar de prestar los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal como proveedores del condado, ya no tienen contratos con el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal o ya no aceptan a los pacientes del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal por su cuenta o a solicitud del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Cuando esto suceda, el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal debe hacer



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

un esfuerzo de buena fe para notificar por escrito el despido de un proveedor contratado por el condado en el plazo de los 15 días posteriores a la recepción o emisión de la notificación de despido, a cada persona que estuviera recibiendo los servicios de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias por parte del proveedor.

Las personas indio-americanas y nativas de Alaska que reúnen los requisitos para recibir Medi-Cal y residen en condados que han optado por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal en el condado también pueden recibir los servicios del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal a través de proveedores de atención médica indios que cuenten con la certificación de medicamentos de Medi-Cal necesaria.

**Una vez que encuentre un proveedor, ¿puede el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal decirle al proveedor qué servicios recibo?**

Usted, su proveedor y el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal participan en la decisión de qué servicios necesita recibir en el condado siguiendo los criterios de acceso a los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. A veces, el condado dejará que usted y el proveedor tomen la decisión. Otras veces, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado puede exigirle a su proveedor que demuestre las razones por las que el proveedor cree que usted necesita un servicio antes de que se le brinde el servicio. El condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal debe recurrir a un profesional calificado para realizar la revisión.

Este proceso de revisión se denomina proceso de autorización del plan. No se requiere autorización previa para los servicios, excepto para los servicios residenciales y para



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.



pacientes hospitalizados (excluidos los servicios de manejo de la desintoxicación). El proceso de autorización del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal debe seguir plazos específicos. Para obtener una autorización estándar, el plan debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor en un plazo de 14 días calendario.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal considera que le interesa obtener más información de su proveedor, el plazo puede ampliarse hasta otros 14 días calendario. Un ejemplo de cuándo una prórroga podría ser de su interés es cuando el condado cree que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal tuviera información adicional de su proveedor y tuviera que denegar la solicitud sin la información. Si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal extiende el plazo, el condado le enviará una notificación por escrito sobre la extensión.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o expeditiva, el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal debe enviarle una notificación de determinación adversa del beneficio informándole que los servicios se han denegado y que puede presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal.

Puede solicitar al condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal más información sobre su proceso de autorización.

Si no está de acuerdo con la decisión del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal sobre un proceso de autorización, puede presentar una apelación ante el condado o solicitar una audiencia estatal. Para obtener más información, consulte la sección Resolución de problemas.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## **¿Qué proveedores utiliza mi condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?**

Si es nuevo en el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, puede encontrar una lista completa de los proveedores de su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html), que contiene información sobre la ubicación de los proveedores, los servicios de tratamiento para los trastornos por consumo de sustancias que brindan y otra información para ayudarlo a acceder a la atención, incluida información sobre los servicios culturales y lingüísticos que ofrecen los proveedores. Si tiene preguntas sobre los proveedores, llame al número de teléfono gratuito de su condado que se encuentra en la primera sección de este manual.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS

### **¿Qué derechos tengo si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal me niega los servicios que deseo o creo que necesito?**

Si su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal niega, limita, reduce, retrasa o cancela los servicios que desea o cree que debería recibir, tiene derecho a recibir un Aviso (llamado «Aviso de determinación adversa de beneficios») del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión solicitando una apelación. Las siguientes secciones describen su derecho a recibir un Aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.

### **¿Qué es una determinación adversa de beneficios?**

Una determinación adversa de beneficios se define como cualquiera de las siguientes acciones

tomadas por el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal:

1. La denegación o la autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas las determinaciones basadas en el tipo o el nivel de servicio, la necesidad médica, la idoneidad, el entorno o la eficacia de un beneficio cubierto;
2. La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado;
3. La denegación, total o parcial, del pago de un servicio;
4. La falta de prestación de servicios de manera oportuna;
5. El hecho de no actuar dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de reclamos y apelaciones (si presenta un reclamo ante el condado del



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal y el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal) no le responde con una decisión por escrito sobre su reclamo en un plazo de 90 días. Si presenta una apelación ante el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal y no le responde con una decisión por escrito sobre su apelación en un plazo de 30 días, o si presentó una apelación expeditiva y no recibió una respuesta en un plazo de 72 horas); o

6. La denegación de la solicitud de un beneficiario de impugnar la responsabilidad financiera.

### **¿Qué es un Aviso de determinación adversa de beneficios?**

Un Aviso de determinación adversa de beneficios es una carta que su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le enviará si toma la decisión de denegar, limitar, reducir, retrasar o finalizar los servicios que usted y su proveedor creen que debería recibir. Esto incluye la denegación del pago de un servicio, la denegación basada en la afirmación de que los servicios no están cubiertos, la denegación de que el servicio se debe a un sistema de entrega incorrecto o la denegación de una solicitud para impugnar la responsabilidad financiera. También se utiliza un Aviso de determinación adversa de beneficios para informarle si su reclamo, apelación o apelación expeditiva no se resolvió a tiempo o si no recibió servicios dentro de los estándares de cronograma del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Tiene derecho a recibir por escrito un Aviso de determinación adversa de beneficios.

### **Plazo de presentación del Aviso**

El Plan debe enviar el aviso por correo al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha de la acción para la rescisión, suspensión o reducción de un servicio del condado



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal previamente autorizado. El plan también debe enviar el aviso por correo al beneficiario en un plazo de dos días hábiles a partir de la decisión por denegación de pago o por decisiones que resulten en la denegación, el retraso o la modificación de todos o parte de los servicios solicitados del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Si obtiene un Aviso de determinación adversa de beneficios después de haber recibido el servicio, no tiene que efectuar el pago del servicio.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## **¿Recibiré siempre un Aviso de determinación adversa de los beneficios cuando no reciba los servicios que deseo?**

Sí, debería recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios. Sin embargo, si no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado o, si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia estatal. Cuando se comunique con su condado, indique que tuvo una determinación adversa de beneficios, pero que no recibió ningún aviso. En este manual se incluye información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal. La información también debe estar disponible en el consultorio de su proveedor.

## **¿Qué comunica el Aviso de determinación adversa de beneficios?**

El Aviso de determinación adversa de beneficios le comunica lo siguiente:

- Lo que hizo su condado con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal que afecta a usted y a su capacidad de recibir servicios.
- La fecha de entrada en vigor de la decisión y la razón por la que el plan tomó su decisión.
- Las normas estatales o federales que el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal estaba siguiendo cuando tomó la decisión.
- Cuáles son sus derechos si no está de acuerdo con lo que hizo el plan.
- Cómo presentar una apelación ante el plan.
- Cómo solicitar una audiencia estatal.
- Información sobre cómo solicitar una apelación expeditiva o una audiencia estatal expeditiva
- Información sobre cómo obtener ayuda para presentar una solicitud de apelación o audiencia estatal



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Información sobre cuánto tiempo tiene para presentar una solicitud de apelación o audiencia estatal
- Sus derechos a seguir recibiendo los servicios mientras espera la decisión de una apelación o audiencia estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá los costos de estos servicios.
- Información sobre cuándo tiene que presentar la solicitud de apelación o audiencia estatal si quiere que continúen los servicios

### **¿Qué debo hacer si recibo un Aviso de determinación adversa de beneficios?**

Cuando reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios, lea detenidamente toda la información que figura en la notificación. Si no entiende el aviso, su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal puede ayudarlo. También le puede pedir ayuda a otra persona.

Puede solicitar la continuación del servicio que se ha interrumpido al presentar una apelación o solicitud de audiencia estatal. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días calendario después de la fecha en que se le envió personalmente el Aviso de determinación adversa de beneficios, o antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

### ¿Qué pasa si no recibo los servicios que deseo del Plan del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de mi condado?

Su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal tiene una forma de resolver un problema relacionado con los servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias que esté recibiendo. Esto se denomina proceso de resolución de problemas y podría implicar los siguientes procesos.

1. **El proceso de reclamos:** una expresión de insatisfacción por todo lo relacionado con sus servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias, que no sea una determinación adversa de los beneficios.
2. **El proceso de apelación:** revisión de una decisión (denegación, rescisión o reducción de los servicios) que el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal o su proveedor tomaron sobre sus servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias.
3. **El proceso de audiencia estatal:** revisión para asegurarse de que recibe los servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias a los que tiene derecho en virtud del programa de Medi-Cal.

Presentar un reclamo o una apelación, o solicitar una audiencia estatal, no tendrá ningún efecto en su contra y no afectará los servicios que está recibiendo. Cuando se complete su reclamo o apelación, su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le notificará a usted y a las demás personas involucradas el resultado final. Cuando finalice su audiencia estatal, la Oficina Estatal de Audiencias le notificará a usted y al proveedor el resultado final.

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



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.



## **¿Puedo obtener ayuda para presentar una apelación, un reclamo o una audiencia estatal?**

Su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal tendrá personas disponibles para explicarle estos procesos y ayudarlo a denunciar un problema, ya sea como un reclamo, una apelación o una solicitud de audiencia estatal. También pueden ayudarlo a decidir si reúne los requisitos para lo que se denomina un proceso «expeditivo», lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido su proveedor de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias o su defensor. Su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal debe brindarle toda la ayuda razonable para completar los formularios y otros pasos del procedimiento relacionados con un reclamo o apelación. Esto incluye, pero no se limita a, proporcionar servicios de interpretación y números gratuitos con capacidad de interpretación y TTY/TDD.

Si necesita ayuda para presentar una solicitud relacionada con los servicios residenciales, puede llamar al Programa de Defensa de Pacientes del Servicio Familiar Judío (JFS) al (858) 637-3210.

Si necesita ayuda para presentar una solicitud relacionada con los servicios para pacientes ambulatorios o cualquier otro trastorno por uso de sustancias, puede llamar al Centro del Consumidor para la Educación y la Defensa de la Salud (CCHEA) al número gratuito (877) 734-3258.

## **¿Qué sucede si necesito ayuda para resolver un problema con mi plan del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, pero no quiero presentar un reclamo o una apelación?**



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Puede obtener ayuda del Estado si tiene problemas para encontrar a las personas adecuadas en el condado que lo ayuden a encontrar su camino en el sistema.

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

**Tenga en cuenta:** Los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales. No debería incluir su información personal en un mensaje de correo electrónico.

Puede obtener ayuda legal gratuita en la oficina local de asistencia legal u otros grupos. Puede solicitar información sobre sus derechos de audiencia o solicitar asistencia jurídica gratuita en la Unidad de Investigación y Respuesta Públicas:

Llame al número gratuito: **1-800-952-5253**

Si es sordo y usa TDD, llame al: **1-800-952-8349**



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## EL PROCESO DE RECLAMOS

### ¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es una expresión de insatisfacción por todo lo relacionado con sus servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias que no sea uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y audiencia estatal.

El proceso de reclamos consistirá en lo siguiente:

- Incluir procedimientos simples y fáciles de entender que le permitan presentar su reclamo oralmente o por escrito.
- No contará en su contra ni contra su proveedor de ninguna manera.
- Permitirle autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido un proveedor o un defensor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan a divulgar información a esa persona.
- Asegurar que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no participen en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Identificar sus funciones y responsabilidades, las de su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal y su proveedor.
- Resolver el reclamo en los plazos requeridos.

### ¿Cuándo puedo presentar un reclamo?

Puede presentar un reclamo ante el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias que recibe del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal o si tiene alguna duda relacionada con el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## **¿Cómo puedo presentar un reclamo?**

El condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le proporcionará sobres con su dirección en todos los centros de los proveedores para que pueda enviar su reclamo por correo. Los reclamos pueden presentarse verbalmente o por escrito. No es necesario que realice un seguimiento por escrito de los reclamos verbales.

Para obtener ayuda con los reclamos relacionados con los servicios residenciales, puede llamar al Programa de Defensa de Pacientes del Servicio Familiar Judío (JFS) al (858) 637-3210.

Si necesita ayuda para presentar una solicitud relacionada con los servicios para pacientes ambulatorios o cualquier otro trastorno por uso de sustancias, puede llamar al Centro del Consumidor para la Educación y la Defensa de la Salud (CCHEA) al número gratuito (877) 734-3258.

## **¿Cómo sé si el plan del condado recibió mi reclamo?**

Su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le informará que ha recibido su reclamo mediante una confirmación por escrito.

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

El condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal debe tomar una decisión sobre su reclamo en un plazo de 90 días calendario a partir de la fecha en que presentó su reclamo. Los plazos pueden ampliarse hasta 14 días calendario si solicita una prórroga o si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal considera que se necesita información adicional y que la



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

demora es para su beneficio. Por ejemplo, una demora puede beneficiarlo cuando el condado cree que podría resolver su reclamo si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal tuviera un poco más de tiempo para obtener información suya o de otras personas involucradas.

### **¿Cómo puedo saber si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal ha tomado una decisión sobre mi reclamo?**

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su reclamo, el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le notificará la decisión a usted o a su representante por escrito. Si su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal no le notifica a usted ni a ninguna de las partes afectadas la decisión del reclamo a tiempo, el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le proporcionará un aviso de determinación adversa de los beneficios en el que se le informará sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal. Su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal debe proporcionarle un Aviso de determinación adversa de beneficios en la fecha en que venza el plazo.

### **¿Hay una fecha límite para presentar un reclamo?**

Puede presentar un reclamo en cualquier momento.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y EXPEDITIVO)

Su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal es responsable de permitirle impugnar una decisión que el plan o sus proveedores hayan tomado sobre sus servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias con la que no esté de acuerdo. Existen dos maneras en las que puede solicitar una revisión. Una de estas formas es usar el proceso de apelación estándar. La segunda forma es mediante el proceso de apelación expeditivo. Estos dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, hay requisitos específicos para calificar para una apelación expeditiva. Los requisitos específicos se explican a continuación.

### ¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de un problema que tiene con el plan o su proveedor que implica una denegación o cambios en los servicios que cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal puede tardar hasta 30 días calendario en revisarla. Si cree que esperar 30 días calendario pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una «apelación expeditiva».

El proceso de apelación estándar consistirá en:

- Permitirle presentar una apelación en persona, por teléfono o por escrito.
- Asegúrese de que la presentación de una apelación no se compute en contra de usted o su proveedor de cualquier forma.
- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluso un proveedor. Si usted autoriza a otra persona a actuar en su nombre, es posible que el plan le pida que firme un formulario que autorice al plan a divulgar información a esa persona.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Hacer que sus beneficios continúen si solicita una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días calendario a partir de la fecha en que se le envió personalmente su Aviso de determinación adversa de beneficios. No tiene que pagar la continuación de los servicios mientras esté pendiente la apelación. Si solicita la continuación del beneficio y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.
- Asegurar que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no participen en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Permitir que usted o su representante examinen el expediente de su caso, incluida su historia clínica y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación, antes y durante el proceso de apelación.
- Permitirle tener una oportunidad razonable de presentar pruebas y alegaciones de hecho o de derecho, en persona o por escrito.
- Permitir que usted, su representante o el representante legal del patrimonio de un beneficiario fallecido se incluyan como partes en la apelación.
- Le informará que se está revisando su apelación mediante el envío de una confirmación escrita.
- Informarle de su derecho a solicitar una audiencia estatal, una vez finalizado el proceso de apelación.

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

Puede presentar una apelación ante su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal:

- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no reúne los requisitos para recibir ningún servicio de tratamiento para el



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

trastorno por uso de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.

- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias y solicita la aprobación del condado, pero el condado no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si su proveedor ha solicitado la aprobación del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal no le brinda servicios según los plazos establecidos por el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.
- Si no cree que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado esté prestando servicios con la celeridad necesaria como para cubrir sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación expeditiva no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios que necesita para el trastorno por uso de sustancias.

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

El condado proporcionará sobres con su dirección en todos los sitios de los proveedores para que usted pueda enviar su apelación por correo. Las apelaciones pueden presentarse verbalmente o por escrito.

Si necesita ayuda para presentar una solicitud relacionada con los servicios residenciales, puede llamar al Programa de Defensa de Pacientes del Servicio Familiar Judío (JFS) al (858) 637-3210



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.



Si necesita ayuda para presentar una solicitud relacionada con los servicios para pacientes ambulatorios o cualquier otro trastorno por uso de sustancias, puede llamar al Centro del Consumidor para la Educación y la Defensa de la Salud (CCHEA) al número gratuito (877) 734-3258.

### **¿Cómo sé si se decidió mi apelación?**

Su plan del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le notificará a usted o a su representante por escrito su decisión sobre su apelación. La notificación contendrá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación
- La fecha en que se tomó la decisión de la apelación
- Si la apelación no se resuelve totalmente a su favor, la notificación también contendrá información sobre su derecho a una audiencia estatal y el procedimiento para presentar una audiencia estatal.

### **¿Hay una fecha límite para presentar una apelación?**

Debe presentar una apelación en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha que figura en el Aviso de determinación adversa de beneficios. Tenga en cuenta que no siempre recibirá un Aviso de determinación adversa de beneficios. No hay plazos para presentar una apelación cuando no obtiene un Aviso de determinación adversa de beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

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

El condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal debe decidir sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir del momento en



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

que el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal reciba su solicitud de apelación. Los plazos pueden ampliarse hasta 14 días calendario si solicita una prórroga o si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal considera que se necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo se retrasa su beneficio es cuando el condado cree que podría aprobar su apelación si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal tuviera un poco más de tiempo para obtener información suya o de su proveedor.

### **¿Qué sucede si no puedo esperar 30 días para obtener la decisión de la apelación?**

El proceso de apelación puede ser más rápido si reúne los requisitos para el proceso de apelación expeditiva.

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

Una apelación expeditiva es una forma más rápida de decidir una apelación. El proceso de apelación expeditiva sigue pasos similares a los del proceso de apelación estándar. Sin embargo,

- Su apelación debe cumplir con ciertos requisitos.
- El proceso de apelación expeditiva también sigue plazos diferentes que los de la apelación estándar.
- Puede hacer una solicitud verbal de una apelación expeditiva. No es necesario que su solicitud de apelación expeditiva se presente por escrito.

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



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Si cree que esperar hasta 30 días calendario para que se dicte una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, su salud o su capacidad de alcanzar, mantener o recuperar el máximo rendimiento, puede solicitar una resolución expeditiva de la apelación. Si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación expeditiva, su condado resolverá su apelación expeditiva dentro de las 72 horas posteriores a que el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal reciba la apelación.

Los plazos pueden ampliarse hasta 14 días calendario si solicita una prórroga o si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal demuestra que se necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Si su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal extiende los plazos, el plan le dará una explicación por escrito sobre por qué se ampliaron los plazos.

Si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal decide que su apelación no reúne los requisitos para una apelación expeditiva, el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal debe hacer todos los esfuerzos razonables para notificarle oralmente con prontitud y se lo notificará por escrito en un plazo de 2 días calendario indicándole el motivo de la decisión. Su apelación, por ende, seguirá los plazos estándares de apelación detallados antes en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple con los criterios de apelación expeditiva, puede presentar un reclamo.

Una vez que su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal resuelva su apelación expeditiva, el plan se lo notificará a usted y a todas las partes afectadas oralmente y por escrito.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL

### ¿Qué es una audiencia estatal?

Una audiencia estatal es una revisión independiente que lleva a cabo el Departamento de Servicios Sociales de California para garantizar que reciba los servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias a los que tiene derecho en virtud del programa Medi-Cal. También puede visitar el Departamento de Servicios Sociales de California en <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para obtener recursos adicionales.

### ¿Cuáles son mis derechos con respecto a una audiencia estatal?

Tiene derecho a:

- Tener una audiencia ante el Departamento de Servicios Sociales de California (también llamada audiencia estatal).
- Recibir información sobre cómo solicitar una audiencia estatal
- Recibir información sobre las normas que rigen la representación en la audiencia estatal
- Tener continuación de beneficios cuando lo solicite durante el proceso de audiencia estatal si dicha solicitud se realiza dentro de los plazos requeridos

### ¿Cuándo puedo solicitar una audiencia estatal?

Puede solicitar una audiencia estatal:

- Si ha completado el proceso de apelación del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.
- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no reúne los requisitos para recibir ningún servicio de tratamiento para el



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

trastorno por uso de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.

- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias y solicita la aprobación del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si su proveedor ha solicitado la aprobación del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal no le brinda servicios según los plazos establecidos por el condado.
- Si no cree que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado esté prestando servicios con la celeridad necesaria como para cubrir sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación expeditiva no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias que necesita.
- Si su reclamo, apelación o apelación expeditiva no se resolvió a tiempo.

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

Puede solicitar una audiencia imparcial estatal:

- En línea en: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por escrito: Presente su solicitud al Departamento de Bienestar Público del condado en la dirección que se muestra en el Aviso de determinación adversa de beneficios; o bien, por fax o correo postal a:



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

California Department of Social Services State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

Or by Fax to **916-651-5210** or **916-651-2789**.

También puede solicitar una audiencia estatal o una audiencia estatal expeditiva:

- Por teléfono: llame a la División de Audiencias del Estado, sin cargo, al **800-743-8525** o **855-795-0634**, o llame a la línea de consultas y respuestas públicas, sin cargo, al **800-952-5253** o TDD al **800-952-8349**.

### **¿Hay un plazo para solicitar una audiencia estatal?**

Solo tiene 120 días calendario para solicitar una audiencia estatal. Los 120 días comienzan el día después de que el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le haya entregado personalmente su aviso de decisión de apelación o al día siguiente de la fecha postal del aviso de decisión de apelación del condado.

Si no recibió un Aviso de determinación adversa de beneficios, puede solicitar una audiencia imparcial estatal en cualquier momento.

### **¿Puedo continuar con los servicios mientras espero una decisión estatal sobre una audiencia imparcial?**

Sí, si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar con su tratamiento mientras apela, debe solicitar una audiencia estatal en un plazo de 10 días a partir de la



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

fecha en que se le envió el aviso de decisión de la apelación o antes de la fecha en que el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal indique que se suspenderán o reducirán los servicios. Cuando solicite una audiencia estatal, debe decir que desea seguir recibiendo su tratamiento. Además, no tendrá que pagar por los servicios recibidos mientras la audiencia estatal esté pendiente.

Si solicita la continuación del beneficio y la decisión final de la audiencia estatal confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que recibe, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la audiencia estatal estaba pendiente.

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

Después de usted solicita una audiencia estatal, pueden transcurrir hasta 90 días para decidir sobre su caso y enviarle una respuesta.

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

Si cree que esperar ese plazo podría ser perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta dentro de tres días hábiles. Pídale a su médico u otro proveedor que le escriba una carta. También puede escribir una carta usted mismo. La carta debe explicar detalladamente que esperar hasta 90 días la decisión de su caso perjudicaría seriamente su vida, su salud o su capacidad para obtener, mantener o recuperar una función máxima. Luego, asegúrese de pedir una “audiencia expeditiva” y proporcione la carta con su solicitud de audiencia.

Puede solicitar una audiencia estatal imparcial expeditiva (más rápida) si cree que el plazo normal de 90 días calendario le causará problemas graves de salud, incluidos problemas con su capacidad para desempeñar, mantener o recuperar funciones vitales



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

importantes. La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de una audiencia estatal expeditiva y decidirá si califica. Si se aprueba su solicitud de audiencia expeditiva, se llevará a cabo una audiencia y se emitirá una decisión de audiencia dentro de tres días hábiles de la fecha en que la División de Audiencias Estatales recibe su solicitud.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.



## INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL DEL ESTADO DE CALIFORNIA

### ¿Quiénes pueden obtener los servicios de Medi-Cal?

Puede reunir los requisitos para recibir Medi-Cal si pertenece a uno de los siguientes grupos:

- 65 años o más
- Menores de 21 años
- Un adulto, entre 21 y 65 años, según los requisitos de ingresos
- Ciego o discapacitado
- Persona embarazada
- Ciertos refugiados o inmigrantes cubanos/haitianos
- Recibe cuidados en un hogar de ancianos
- Personas menores de 26 años o mayores de 50, independientemente de su estado migratorio

Debe vivir en California para calificar para Medi-Cal. Llame o visite la oficina local de servicios sociales de su condado para pedir una solicitud de Medi-Cal, o solicite una en Internet en <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/ApplyforMedi-Cal.aspx>.

### ¿Tengo que pagar por Medi-Cal?

Es posible que tenga que pagar Medi-Cal según 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 los servicios de Medi-Cal.
- Si sus ingresos superan los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar algo de dinero por sus servicios médicos o de tratamiento para



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

trastornos por uso de sustancias. La cantidad que usted paga se denomina «parte del costo». Una vez que haya pagado su «parte del costo», Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas cubiertas para ese mes. En los meses en que no tenga gastos médicos, no tendrá que pagar nada.

- Es posible que tenga que pagar un «copago» por cualquier tratamiento con Medi-Cal. Esto significa que usted paga una cantidad de su bolsillo cada vez que recibe un servicio médico o de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias o un medicamento recetado (medicamento) y un copago si acude a la sala de emergencias de un hospital para recibir sus servicios regulares.

Su proveedor le dirá si necesita hacer un copago.

### **¿Hay medios de transporte disponibles?**

Si tiene problemas para ir a las citas médicas o a las citas de tratamiento para drogas y alcohol, el programa Medi-Cal puede ayudarlo a encontrar transporte.

Se pueden ofrecer servicios de transporte que no sean médicos o de emergencia para los beneficiarios de Medi-Cal que no puedan procurarse transporte propio y que tienen una necesidad médica de recibir ciertos servicios cubiertos de Medi-Cal. Si necesita asistencia con el transporte, póngase en contacto con su plan de atención administrada para obtener información y asistencia.

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de cuidados administrados y necesita transporte no médico, puede comunicarse con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado para obtener ayuda. Cuando se comunique con la empresa de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de la cita. Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede indicarle un servicio de transporte médico que no sea de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de servicios de transporte para coordinar su viaje desde y hacia sus citas.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## Información adicional específica del condado

Si necesita transporte no médico, encontrará una lista de proveedores de transporte no médico aprobados en <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Documents/List-of-Approved-Nonmedical-Transportation-Providers.pdf>



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html).

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## DIRECTIVA ANTICIPADA

### ¿Qué es una directiva anticipada?

Tiene derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada es una instrucción escrita sobre la atención médica que se reconoce en virtud de las leyes de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que sea la prestación de atención médica, o dice qué decisiones desearía usted que se tomen, en caso de no poder hablar por usted mismo. En ciertas ocasiones, puede escuchar que una directiva anticipada se describe como un testamento vital o un poder durable.

La ley de California define a una directiva anticipada como una instrucción verbal o escrita individual de atención médica o un poder (un documento escrito que autoriza a alguien a tomar decisiones por usted). Todos los condados del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal deben contar con políticas directivas anticipadas. Su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal debe proporcionar información por escrito sobre las políticas directivas anticipadas del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, llame a su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal para obtener más información.

Una directiva anticipada está diseñada para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden proporcionar instrucciones sobre su propia atención. Es un documento legal que les permite decir, con anticipación, cuáles serían sus deseos en caso de quedar imposibilitados de tomar decisiones de atención médica. Esto puede incluir aspectos como el derecho de aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugía o tomar otras decisiones de atención médica. En California, una directiva anticipada comprende dos partes:



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

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

Puede obtener un formulario con instrucciones anticipadas en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado o en línea. En California, usted tiene derecho a proporcionar instrucciones de directivas anticipadas a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

Si tiene alguna pregunta acerca de la ley de California respecto de los requisitos de directivas anticipadas, puede enviar una carta a:

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

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

Para obtener información adicional sobre la Directiva Anticipada, puede visitar o consultar el centro de cualquier proveedor de trastornos por uso de sustancias contratado por el condado de San Diego.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS

### ¿Cuáles son mis derechos como beneficiario de los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

Como persona elegible para recibir Medi-Cal y residente en un condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, tiene derecho a recibir los servicios de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias médicamente necesarios del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de manera apropiada a la afección y la capacidad de comprensión del beneficiario.
- Participar en las decisiones relacionadas con la atención de su trastorno por consumo de sustancias, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Recibir acceso oportuno a la atención, incluidos los servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una afección de emergencia o una afección urgente o de crisis.
- Recibir la información de este manual sobre los servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias que cubre el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, otras obligaciones del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal y sus derechos, tal como se describe aquí.
- Proteger su información médica confidencial.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica y solicitar que se modifique o corrija según sea necesario.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Recibir materiales escritos en formatos alternativos (incluidos braille, impresión de gran tamaño y formato de audio) cuando lo solicite y de manera oportuna y apropiada para el formato que se solicita.
- Recibir materiales escritos en los idiomas que utilizan al menos el cinco por ciento o 3000 de los beneficiarios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado, lo que sea menor.
- Recibir servicios de interpretación oral para su idioma preferido.
- Recibir servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias de un condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal que cumpla con los requisitos de su contrato con el Estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de la capacidad y los servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención y cobertura y autorización de los servicios.
- Acceder a los servicios de consentimiento de menores, si es menor de edad.
- Acceder a los servicios médicamente necesarios fuera de la red de manera oportuna, si el plan no cuenta con un empleado o un proveedor contratado que pueda prestar los servicios. «Proveedor fuera de la red» se refiere a un proveedor que no figura en la lista de proveedores del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. El condado debe asegurarse de que usted no pague nada adicional por consultar a un proveedor fuera de la red. Puede ponerse en contacto con los servicios de beneficiarios en [Condado para insertar el número de teléfono gratuito] para obtener información sobre cómo recibir los servicios de un proveedor fuera de la red.
- Solicitar una segunda opinión de un profesional de la salud calificado dentro de la red del condado, o fuera de la red, sin costo adicional para usted.
- Presentar reclamos, ya sea de forma verbal o por escrito, sobre la organización o la atención recibida.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Solicitar una apelación, ya sea de forma verbal o por escrito, al recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios, que incluya información sobre las circunstancias en las que es posible presentar una apelación expeditiva.
- Solicitar una audiencia estatal imparcial sobre Medi-Cal, que incluya información sobre las circunstancias en las que es posible celebrar una audiencia estatal expeditiva.
- no sufrir ningún tipo de restricción ni aislamiento a modo de coerción, medida disciplinaria o represalia, o por conveniencia;
- No ser objeto de discriminación para ejercer estos derechos sin afectar negativamente la forma en que lo traten el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, los proveedores o el Estado.

### **¿Cuáles son mis responsabilidades como beneficiario de los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?**

Como beneficiario de los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, es su responsabilidad:

- Leer atentamente los materiales informativos para beneficiarios que ha recibido del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Acudir a sus citas de tratamiento según lo programado. Obtener el mejor resultado si colabora con su proveedor durante todo el tratamiento. Si no puede acudir a una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de antelación, y vuelva a programar otro día y horario.
- Llevar siempre consigo su tarjeta de identificación de Medi-Cal (Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado) y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.
- Informar a su proveedor si necesita un intérprete antes de la cita.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.



- Comentarle a su proveedor todas sus inquietudes médicas. Cuanto más completa sea la información que usted comparte sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegurarse de preguntarle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que comprenda completamente la información que recibe durante el tratamiento.
- Estar dispuesto a establecer una relación de trabajo sólida con el proveedor que lo está tratando.
- Ponerse en contacto con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Informar a su proveedor y al condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye la dirección, el número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.
- Tratar al personal que le ofreció tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha de algún fraude o un acto indebido, reportarlo:
  - El Departamento de Servicios de Atención Médica solicita a cualquier persona que sospecha de fraude, despilfarro o abuso médico que llame a la línea directa de fraude de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si cree que se trata de una emergencia, llame al **911** para obtener asistencia inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer anónima.
  - También puede denunciar una sospecha de fraude o abuso por correo electrónico a [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) o utilizar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

## SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE ATENCIÓN

### **¿Cuándo puedo solicitar que se mantenga mi proveedor anterior y actual fuera de la red?**

- Después de unirse al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, puede solicitar que su proveedor se mantenga fuera de la red si:
  - Cambiar a un nuevo proveedor podría resultar en un grave perjuicio para su salud o aumentaría su riesgo de hospitalización o institucionalización; y
  - Estaba recibiendo tratamiento de un proveedor fuera de la red antes de la fecha de su transición al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.

### **¿Cómo solicito que se mantenga a mi proveedor fuera de la red?**

- Usted, sus representantes autorizados o su proveedor actual pueden presentar una solicitud por escrito al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. También puede comunicarse con la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 (TTY: 711) para obtener información sobre cómo solicitar servicios de un proveedor fuera de la red.
- El condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal enviará un acuse de recibo de su solicitud por escrito y comenzará a procesarla en un plazo de tres (3) días hábiles.

### **¿Qué pasa si continúo consultando a mi proveedor fuera de la red después de hacer la transición al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado?**



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Puede solicitar una solicitud de transición retroactiva de atención dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la recepción de los servicios de un proveedor fuera de la red.

### **¿Por qué el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal denegaría mi solicitud de transición de atención?**

- El condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal puede denegar su solicitud de retener a su proveedor anterior, que ahora está fuera de la red, si:
  - El condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal ha documentado problemas de calidad de la atención con el proveedor.

### **¿Qué sucede si se deniega mi solicitud de transición de atención?**

- Si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le niega la transición de su atención, hará lo siguiente:
  - Notificarle por escrito;
  - Ofrecerle al menos un proveedor alternativo dentro de la red que ofrezca el mismo nivel de servicios que el proveedor fuera de la red; y
  - Informarle su derecho a presentar un reclamo si no está de acuerdo con la denegación.
- Si el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le ofrece varias alternativas de proveedores dentro de la red y usted no elige, el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal lo remitirá o asignará a un proveedor de la red y le notificará esa remisión o asignación por escrito.



Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

### **¿Qué sucede si se aprueba mi solicitud de transición de atención?**

- Dentro de los siete (7) días posteriores a la aprobación de su solicitud de transición de atención, el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le proporcionará:
  - La aprobación de la solicitud;
  - La duración de la transición del régimen de atención;
  - El proceso que se llevará a cabo para la transición de su atención al final del período de continuidad de la atención; y
  - Su derecho a elegir un proveedor diferente de la red de proveedores del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal en cualquier momento.

### **¿Con qué rapidez se procesará mi solicitud de transición de atención?**

- El condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal completará la revisión de su solicitud de transición de atención en un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha en que el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal recibió su solicitud.

### **¿Qué ocurre al final de mi período de transición de atención?**

- El condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le notificará por escrito treinta (30) días calendario antes del final del período de transición de atención sobre el proceso que se llevará a cabo para transferir su atención a un proveedor de la red al final de su período de transición de atención.



---

Llame sin cargo a su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line, ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visite en línea en [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_services.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html). El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.