



County of San Diego

Agencia de Salud y Servicios Humanos,
servicios de salud conductual

Manual para beneficiarios del plan de salud mental (MHP)

Servicios especializados de salud mental

3255 Camino del Rio S,
San Diego, CA 92108

Fecha de publicación: 2022¹



¹ 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 بريـل 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: Չանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711). Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ 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 یا (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP 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.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ອົງມົຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສາລັບຄົນພິການ ແລະ ຄົນອາໄສພາສາລາວທີ່ບໍ່ສາມາດສືບຕໍ່ໄດ້ ຈຶ່ງໃຫ້ທາດປີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex 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.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

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



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

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 serbisyonang 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.

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 plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación va en contra de la ley. 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 para personas con discapacidades para ayudarlas a comunicarse mejor, tales como:
 - Intérpretes de lenguaje de señas cualificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - Intérpretes cualificados
 - 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.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

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 una queja ante las siguientes agencias de defensa. Puede presentar una queja formal por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- 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 (Jewish Family Service, JFS)** al 619-282-1134 o al 1-800-479-2233.
 - Si necesita ayuda para presentar una solicitud relacionada con los **servicios ambulatorios**, 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.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Por escrito: complete un formulario de reclamo 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:

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

- En persona: visite el consultorio de su médico o cualquier sitio de proveedores contratados por el condado de San Diego y diga que desea presentar una queja formal.
- Electrónicamente: visite los siguientes sitios web:

Para servicios residenciales:

Servicio Familiar Judío de San Diego
<https://www.jfssd.org/>

Para servicios ambulatorios:

Centro del Consumidor para la Educación y la Defensa de la Salud (CCHEA)
<https://www.lassd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/>



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

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

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante el Departamento de Servicios de Salud de California, Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar ni oír bien, llame al **711 (retransmisión estatal de California)**.
- Por escrito: complete un formulario de reclamo o envíe una carta al:
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de reclamo están disponibles en:

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

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

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

Si cree que ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o electrónicamente:

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



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Por escrito: complete un formulario de reclamo o envíe una carta al:

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

- Los formularios de reclamo están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Electrónicamente: visite el portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| OTROS IDIOMAS Y FORMATOS | 10 |
| INFORMACIÓN GENERAL | 11 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL | 14 |
| CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA..... | 19 |
| ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL | 22 |
| SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR | 30 |
| ALCANCE DE LOS SERVICIOS | 32 |
| DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU PLAN DE SALUD MENTAL | 40 |
| EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL O UNA APELACIÓN | 43 |
| EL PROCESO DE QUEJAS | 45 |
| EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)..... | 48 |
| EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL | 53 |
| DIRECTIVA ANTICIPADA | 56 |
| DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS..... | 58 |



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Puede obtener este Manual para beneficiarios (manual) y otros materiales de forma gratuita en otros idiomas. Llame al 1-888-724-7240. La llamada telefónica es gratuita.

Otros formatos

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos auxiliares, como braille, letra grande de 18 puntos o audio. Llame al 1-888-724-7240. La llamada telefónica es gratuita.

Servicios de interpretación

No tiene que utilizar a un familiar o amigo como intérprete. Los servicios de interpretación, lingüísticos y culturales gratuitos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener este manual en otro idioma o para obtener un intérprete, ayuda lingüística y cultural, llame al 1-888-724-7240. La llamada telefónica es gratuita.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Los servicios especializados de salud mental (Specialty Mental Health Services, SMHS) están disponibles para todos los beneficiarios de Medi-Cal en todas las regiones del condado de San Diego. Este manual está disponible a pedido en el consultorio de su proveedor y en línea.

Este manual le indica cómo obtener los servicios especializados de salud mental de Medi-Cal a través del plan de salud mental de su condado. Este manual explica sus beneficios y cómo recibir atención. También responderá a muchas de sus preguntas.

Aprenderá:

- Cómo acceder a los servicios especializados de salud mental
- A qué beneficios tiene acceso
- Qué hacer si tiene alguna pregunta o problema
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de Medi-Cal

Si no lee este manual ahora, guarde este manual para poder leerlo más adelante. Este manual y otros materiales escritos están disponibles electrónicamente en <https://www.optumsandiego.com> o en forma impresa en el plan de salud mental, de forma gratuita. Llame a su plan de salud mental al 1-888-724-7240 si desea una copia impresa.

Use este manual como complemento a la información que recibió cuando se inscribió en Medi-Cal.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

¿Necesita este manual en su idioma o en otro formato?

Si habla un idioma que no sea el inglés, tiene a su disposición servicios de interpretación oral gratuitos. Llame a la línea de Acceso y Crisis al 1-888-724-7240. Suplan de salud mental está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

También puede comunicarse con su plan de salud mental al 1-888-724-7240 si desea este manual u otros materiales escritos en formatos alternativos, como letra grande, braille o audio. Su plan de salud mental lo ayudará.

Si desea este manual u otros materiales escritos en un idioma que no sea el inglés, llame a su plan de salud mental. Su plan de salud mental lo atenderá en su idioma por teléfono.

Esta información está disponible en los idiomas que se indican a continuación.

- Inglés
- Árabe
- Chino (mandarín)
- Tagalo
- Coreano
- Persa (Farsi y Darí)
- Somalí
- Español
- Vietnamita

¿De qué es responsable mi plan de salud mental?

Su plan de salud mental es responsable de lo siguiente:

- Determinar si cumple con los criterios para acceder a los servicios especializados de salud mental del condado o su red de proveedores.
- Proporcionar una evaluación para determinar si necesita servicios especializados de salud mental.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Proporcionar un número de teléfono gratuito atendido las 24 horas del día, los siete días de la semana, que le indique cómo obtener los servicios del plan de salud mental. 1-888-724-7240.
- Tener suficientes proveedores cerca de usted para asegurarse de que pueda recibir los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental si los necesita.
- Informarle e instruirlo sobre los servicios disponibles en su plan de salud mental.
- Proporcionarle servicios en su idioma o con un intérprete (si es necesario) de forma gratuita e informarle de que estos servicios de interpretación están disponibles.
- Proporcionarle información escrita sobre lo que está disponible en otros idiomas o en formas alternativas, como el braille o la letra grande. Puede ponerse en contacto con el MHP o visitar el sitio web del MHP en www.optumsandiego.com. La información está disponible en los siguientes idiomas: inglés, español, tagalo, vietnamita, árabe, persa (farsi y dari), mandarín, coreano y somalí.
- Notificarle cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigor prevista del cambio. Un cambio se considera significativo cuando hay un aumento o una disminución en la cantidad o los tipos de servicios disponibles, o si hay un aumento o una disminución en la cantidad de proveedores de la red, o si hay algún otro cambio que pueda afectar los beneficios que recibe a través del plan de salud mental.
- Coordine su atención con otros planes o sistemas de prestación, según sea necesario, para facilitar las transiciones de atención y guiar las derivaciones a los beneficiarios, garantizando que se cierre el ciclo de derivaciones y que el nuevo proveedor acepte la atención del beneficiario.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL

¿Quién puede obtener Medi-Cal?

Se utilizan muchos factores para decidir qué tipo de cobertura de salud puede recibir de Medi-Cal. Entre ellos se incluyen:

- Cuánto dinero gana
- Su edad
- La edad de los niños que cuide
- Si está en embarazo, ciego o discapacitado
- Si está recibiendo Medicare

También debe vivir en California para calificar para Medi-Cal. Si cree que reúne los requisitos para recibir Medi-Cal, aprenda a continuación cómo solicitarlo.

¿Cómo puedo solicitar Medi-Cal?

Puede solicitar Medi-Cal en cualquier momento del año. Puede elegir una de las siguientes formas de presentar la solicitud. Puede encontrar las direcciones y líneas de contacto específicas para cada una de las opciones en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

- **Por correo:** solicite Medi-Cal con una única solicitud simplificada, disponible en inglés y otros idiomas en <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Envíe las solicitudes completas a la oficina local del condado. Busque la dirección de la oficina local de su condado en la web en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.
- **Por teléfono:** para presentar la solicitud por teléfono, llame a la oficina local del condado al:
 - 2-1-1
 - [Acceso](tel:1-866-262-9881) al 1-(866) 262-9881



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- **En persona:** para presentar la solicitud en persona, busque la oficina local de su condado en la dirección local que se indica a continuación. Aquí puede obtener ayuda para completar su solicitud. Alternativamente, si reside en otro condado, consulte el sitio web enlazado anteriormente.
 - [Centro de Recursos Comunitarios, Fallbrook](#)
 - [Centro de Recursos Comunitarios, Ramona](#)
 - [Centro de Recursos Familiares, Centre City](#)
 - [Centro de Recursos Familiares, El Cajon](#)
 - [Centro de Recursos Familiares, Lemon Grove](#)
 - [Centro de Recursos Familiares, North Central](#)
 - [Centro de Recursos Familiares, North Coastal](#)
 - [Centro de Recursos Familiares, Metro](#)
 - [Centro de Recursos Familiares, North Inland](#)
 - [Centro de Recursos Familiares, Chula Vista](#)
 - [Centro de Recursos Familiares, Southeast](#)
 - [Live Well Center, National City](#)

Si tiene alguna pregunta, puede comunicarse con el centro de llamadas de acceso:

- Por teléfono al 1-866-262-9881
 - Sitio web: www.accessbenefitsSD.com
 - Correo electrónico: pubassist.hhsa@sdcountry.ca.gov
- **En línea:** Haga su solicitud en línea en www.benefitscal.com o www.coveredca.com. Las solicitudes se transfieren de forma segura y directamente a la oficina local de servicios sociales del condado, ya que Medi-Cal se proporciona a nivel de condado.



Mis beneficios CalWIN es nuestro sitio web donde puede:

- comenzar el proceso de solicitud completando una sencilla solicitud en línea
- presentar copias electrónicas de las verificaciones
- averiguar si podría ser elegible para recibir los beneficios de CalFresh y/o Medi-Cal



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Para iniciar su solicitud en línea, vaya a www.mybenefitscalwin.org.

Vea un video para obtener información sobre cómo presentar una solicitud en el sitio web MyBenefits CalWIN en [YouTube](#).



<http://www.coveredca.com/>

Si necesita ayuda para presentar la solicitud o tiene preguntas, puede ponerse en contacto con un consejero de inscripción certificado (Certified Enrollment Counselor, CEC) capacitado de forma gratuita. Llame al **1-800-300-1506** o busque un CEC local en <https://apply.coveredca.com/hix/broker/search>.

- Las solicitudes por correo pueden solicitarse llamando al:
 - [Acceso](#) al 1-(866)-262-9881
 - 2-1-1

Las solicitudes y/o verificaciones completadas pueden enviarse por correo o entregarse en el [Centro de Recursos Familiares](#) local.

Si aún tiene preguntas sobre el programa Medi-Cal, puede obtener más información en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia son servicios para los beneficiarios que sufren una afección médica inesperada, incluida una afección médica de emergencia psiquiátrica.

Una afección médica de emergencia tiene síntomas tan graves (que posiblemente incluyan un dolor intenso) que una persona promedio podría esperar razonablemente que ocurriera lo siguiente en cualquier momento:

- La salud de la persona (o la salud del feto) podría estar en serios problemas
- Problemas graves con las funciones corporales
- Problemas graves con cualquier órgano o parte del cuerpo



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Una afección médica de emergencia psiquiátrica ocurre cuando una persona promedio piensa que alguien:

- Es un peligro actual para sí mismo o para otra persona debido a una afección de salud mental o a una posible afección de salud mental.
- No puede proporcionar o comer alimentos de inmediato, ni usar vestimenta o refugio debido a lo que parece ser una afección de salud mental.

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana, para los beneficiarios de Medi-Cal. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia. El programa de Medi-Cal cubrirá las afecciones de emergencia, ya sea que la afección se deba a una afección médica o de salud mental (emocional o mental). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura para pagar por ir a la sala de emergencias, incluso si resulta que no se trata de una emergencia. Si cree que tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a cualquier hospital u otro lugar para pedir ayuda.

¿Hay transporte disponible?

Se puede proporcionar transporte médico que no sea de emergencia y transporte no médico a los beneficiarios de Medi-Cal que no puedan proporcionar transporte por sí solos y que tengan una necesidad médica de recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal. Si necesita ayuda con el transporte, póngase en contacto con su plan de cuidados administrados 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 ponerse en contacto con el plan de salud mental de su condado para obtener ayuda. Cuando se comunique con la empresa de transporte, le pedirán información sobre la fecha y la hora de su cita. Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede recetarle un transporte médico que no sea de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar el traslado de ida y vuelta a la(s) cita(s).



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

¿Con quién me comunico 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, llamen a la Línea de Acceso y Crisis al 1-888-724-7240.

Información adicional específica del plan de salud mental

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 plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?

Muchas personas pasan por momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas de salud mental. Lo más importante que debe recordar es que hay ayuda disponible. Si usted o un miembro de su familia reúnen los requisitos para recibir Medi-Cal y necesitan servicios de salud mental, deben llamar a la línea de acceso a su plan de salud mental al 1-888-724-7240. Su plan de cuidados administrados también puede ayudarlo a ponerse en contacto con su plan de salud mental si creen que usted o un miembro de su familia necesitan servicios de salud mental que el plan de cuidados administrados no cubre. El plan de salud mental lo ayudará a encontrar un proveedor para los servicios que pueda necesitar.

Debe llamar a su plan de salud mental si usted o un miembro de su familia presenta uno o más de los siguientes signos:

- Depresión (o sensación de desesperanza, impotencia o muy deprimido) o sensación de que no quiere vivir
- Pérdida de interés en las actividades que generalmente le gustan hacer
- Pérdida o aumento de peso significativo en un período corto de tiempo
- Dormir demasiado o muy poco
- Movimientos físicos lentos o excesivos
- Sentirse cansado casi todos los días
- Sentimientos de inutilidad o culpa excesiva
- Dificultad para pensar, concentrarse y/o tomar decisiones
- Disminución de la necesidad de dormir (sensación de «descanso» después de solo unas pocas horas de sueño)
- Pensamientos acelerados que van demasiado rápido como para seguir el ritmo
- Habla muy rápido o no puede dejar de hablar
- Creer que la gente quiere atraparlo
- Escuchar voces y/o sonidos que otros no oyen
- Ver cosas que otros no ven
- No puede ir al trabajo o a la escuela debido a que se siente deprimido (o se siente desesperado, impotente o muy deprimido)



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Prolongar el período de tiempo sin preocuparse por la higiene personal (estar limpio)
- Tener problemas para entender y relacionarse con las personas
- Inhibirse o alejarse de otras personas
- Llorar con frecuencia y sin motivo
- Enfadarse a menudo y «explotar» sin motivo
- Tener cambios de humor severos
- Sentirse ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo
- Tener lo que otros llaman comportamientos extraños o inapropiados que están fuera de la norma cultural del individuo

¿Cómo sé si un niño o adolescente necesita ayuda?

Puede comunicarse con la línea de acceso de su plan de salud mental al 1-888-724-7240 o con el plan de cuidados administrados para que su hijo o adolescente muestre alguno de los signos de un problema de salud mental. Si su hijo o adolescente reúne los requisitos para recibir Medi-Cal y la evaluación del plan de salud mental indica que se necesitan servicios especializados de salud mental cubiertos por el plan de salud mental, el plan de salud mental se encargará de que su hijo o adolescente reciba los servicios. Su plan de cuidados administrados también puede ayudarlo a ponerse en contacto con su plan de salud mental si creen que su hijo o adolescente necesita servicios de salud mental que el plan de cuidados administrados no cubre. También hay servicios disponibles para los padres que se sienten abrumados por ser padres o que tienen problemas de salud mental.

La siguiente lista de verificación puede ayudarlo a evaluar si su hijo necesita ayuda, como servicios de salud mental. Si hay más de un signo presente o persiste durante un período prolongado, puede indicar un problema más grave que requiere ayuda profesional. Estas son algunas señales a las que debe prestar atención:

- Muchos problemas para concentrarse o permanecer quietos, lo que los pone en peligro físico o les causa problemas escolares
- Preocupaciones o miedos intensos que se interponen en las actividades diarias



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Miedo repentino y abrumador sin motivo, a veces con frecuencia cardíaca acelerada o respiración acelerada
- Se siente muy triste o se aleja de los demás durante dos o más semanas, lo que causa problemas con las actividades diarias
- Cambios de humor extremos que causan problemas en las relaciones
- Cambios drásticos en el comportamiento
- No come, vomita o usa laxantes para bajar de peso
- Uso repetido de alcohol o drogas
- Comportamiento grave y fuera de control que puede herir a otras personas o a sí mismo
- Planea seriamente hacerse daño o suicidarse o intenta hacerlo
- Peleas repetidas, uso de un arma o plan serio para herir a otras personas



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

¿Qué son los servicios especializados de salud mental?

Los servicios especializados de salud mental son servicios para personas que tienen una afección de salud mental o problemas emocionales que un médico de cabecera no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son lo suficientemente graves como para obstaculizar la capacidad de una persona para llevar a cabo sus actividades diarias.

Los servicios especializados de salud mental incluyen:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con medicamentos
- Gestión de casos específicos
- Servicios de intervención en situaciones de crisis
- Servicios de estabilización de crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial de crisis
- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Rehabilitación diurna
- Servicios hospitalarios psiquiátricos para pacientes hospitalizados
- Servicios de centros de salud psiquiátrica
- Servicios de apoyo entre pares (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)

Además de los servicios especializados de salud mental mencionados anteriormente, los beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a servicios de salud mental adicionales en el marco del beneficio de Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento. Estos servicios incluyen:



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Servicios intensivos domiciliarios
- Coordinación de cuidados intensivos
- Servicios conductuales terapéuticos
- Hogar de acogida terapéutico

Si desea obtener más información sobre cada servicio especializado de salud mental que pueda estar disponible para usted, consulte la sección «Alcance de los servicios» de este manual.

¿Cómo obtengo servicios especializados de salud mental?

Si cree que necesita servicios especializados de salud mental, puede llamar a su plan de salud mental y solicitar una cita para una detección y evaluación iniciales. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado. También puede solicitar una evaluación de los servicios de salud mental de 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. Es posible que incluso pueda recibir servicios de salud mental no especializados a través de su plan de cuidados administrados de Medi-Cal, además de los servicios de salud mental especializados. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud mental si su proveedor determina que los servicios son clínicamente adecuados para usted y siempre que dichos servicios estén coordinados y no se dupliquen.

Otra persona u organización también puede remitirlo a su plan de salud mental para recibir servicios especializados de salud mental por parte de otra persona u organización, como su médico, su centro educativo, un familiar, un tutor, su plan de cuidados administrados de Medi-Cal u otras agencias del condado. Por lo general, su médico o el plan de cuidados administrados de Medi-Cal necesitarán su permiso o el permiso del padre o cuidador del niño para remitirlo directamente al plan de salud mental, a menos que se trate de una emergencia. Su plan de salud mental no puede denegar una solicitud de evaluación inicial para determinar si cumple con los criterios para recibir los servicios del plan de salud mental.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Los servicios especializados de salud mental pueden ser proporcionados por el plan de salud mental (condado) u otros proveedores con los que el plan de salud mental tiene contrato (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias o proveedores individuales).

¿Dónde puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Puede recibir servicios especializados de salud mental en el condado donde vive y fuera de su condado si es necesario. Puede obtener una remisión para servicios especializados de salud mental llamando a la Línea de Acceso y Crisis al 1-888-724-7240. Esta línea está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día. Cada condado cuenta con servicios de salud mental especializados para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, reúne los requisitos para recibir cobertura y beneficios adicionales según la Detección temprana y periódica, el diagnóstico y el tratamiento.

Su plan de salud mental o proveedor de servicios determinará si cumple con los criterios para acceder a los servicios especializados de salud mental. Si lo hace, el plan de salud mental lo remitirá para que se someta a una evaluación. Si no cumple con los criterios para acceder a los servicios especializados de salud mental, se le remitirá a su plan de cuidados administrados de Medi-Cal o a un proveedor de pago por servicio que pueda determinar si necesita servicios de salud mental no especializados. Si su plan de salud mental o un proveedor en nombre del plan de salud mental niega, limita, reduce, retrasa o finaliza los servicios que desea o cree que debería recibir, tiene derecho a recibir un Aviso por escrito (llamado «Aviso de determinación adversa de beneficios») del plan de salud mental en el que se le informen de los motivos de la denegación y de sus derechos a presentar una apelación o una audiencia estatal. También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión solicitando una apelación. A continuación, encontrará información adicional sobre sus derechos a recibir un Aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental.

Su plan de salud mental lo ayudará a encontrar un proveedor que pueda brindarle la atención que necesita. El plan de salud mental debe remitirlo al proveedor más cercano a su hogar o, dentro de los estándares de tiempo o distancia, que cubra sus necesidades.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

¿Cuándo puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Su plan de salud mental tiene que cumplir con los estándares de horario de citas del estado al programar una cita para que usted reciba los servicios del plan de salud mental. El plan de salud mental debe ofrecerle una cita:

- Dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para iniciar los servicios del plan de salud mental;
- En un plazo de 48 horas si solicita servicios por una afección urgente;
- Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su solicitud no urgente de cita con un psiquiatra; y
- En un plazo de 10 días hábiles a partir de la cita previa para afecciones continuas.

Sin embargo, estos tiempos de espera pueden ser más largos si su proveedor ha determinado que un tiempo de espera más prolongado es apropiado y no perjudicial.

¿Quién decide qué servicios recibiré?

Usted, su proveedor y el plan de salud mental participan en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del plan de salud mental. Un profesional de la salud mental hablará con usted y lo ayudará a determinar qué tipo de servicios especializados de salud mental son adecuados según sus necesidades.

No necesita saber si tiene un diagnóstico de salud mental o una afección de salud mental específica para pedir ayuda. El plan de salud mental realizará una evaluación de su afección. El proveedor evaluará si usted puede tener un trastorno de salud mental que afecte negativamente a su vida diaria o si puede tener un trastorno de salud mental o un supuesto trastorno de salud mental que pueda tener un impacto negativo en su vida si no recibe tratamiento. Podrá recibir los servicios que necesita mientras su proveedor lleva a cabo esta evaluación. No necesita tener un diagnóstico de salud mental ni una afección de salud mental específica para recibir servicios durante el período de evaluación.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Si tiene menos de 21 años, también puede acceder a servicios especializados de salud mental si tiene una afección de salud mental debido a un trauma, a su participación en el sistema de bienestar infantil, a la justicia juvenil o a la falta de vivienda. Además, si es menor de 21 años, el plan de salud mental debe proporcionarle los servicios necesarios desde el punto de vista médico para corregir o ayudar a su afección de salud mental. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud mental se consideran médicamente necesarios.

Algunos servicios pueden requerir la autorización previa del plan de salud mental. El plan de salud mental debe recurrir a un profesional calificado para revisar la autorización del servicio. Este proceso de revisión se denomina autorización previa de los servicios especializados de salud mental. El proceso de autorización del plan de salud mental debe seguir plazos específicos. Para obtener una autorización previa estándar, el plan de salud mental debe decidir en función de la solicitud de su proveedor tan pronto como lo requiera su afección. Por ejemplo, su plan debe tomar una decisión de autorización apresurada y proporcionar un aviso en función de un plazo relacionado con su afección de salud, que no supere las 72 horas posteriores a la recepción de la solicitud de servicio, pero no más de 14 días calendario después de que el plan de salud mental reciba la solicitud.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el plan de salud mental necesita obtener más información de su proveedor y lo justifica, el plazo puede ampliarse hasta 14 días calendario adicionales. Un ejemplo de cuándo podría ser necesaria una prórroga es cuando el plan de salud mental considera que podría aprobar la solicitud de tratamiento de su proveedor si obtiene información adicional de su proveedor. Si el plan de salud mental extiende el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.

Los servicios que requieren autorización previa incluyen: Servicios intensivos domiciliarios, tratamiento diurno intensivo, rehabilitación diurna, servicios conductuales terapéuticos y hogares de acogida terapéuticos. Puede solicitar al plan de salud mental más información sobre su proceso de autorización previa. Llame a su plan de salud mental para solicitar información adicional.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Si el plan de salud mental niega, retrasa, reduce o cancela los servicios solicitados, el plan de salud mental debe enviarle un Aviso de determinación adversa de beneficios en el que se le indican que los servicios se han denegado, informarle que puede presentar una apelación y proporcionarle información sobre cómo presentar una apelación. Para obtener más información sobre sus derechos a presentar una queja formal o una apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental de negarle los servicios o tomar otras medidas con las que no esté de acuerdo, consulte la sección Determinaciones adversas de los beneficios por parte de su salud mental en la página 34 de este manual.

¿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 las personas menores de 21 años, el servicio es médicamente necesario si el servicio corrige, sostiene, apoya, mejora o hace más tolerable una afección de salud mental. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud mental se consideran necesarios desde el punto de vista médico y se incluyen como servicios de Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.

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

Si está inscrito en un plan de cuidados administrados de Medi-Cal, tiene acceso a los siguientes servicios de salud mental para pacientes ambulatorios a través de su plan de cuidados administrados de Medi-Cal:

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



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Consulta psiquiátrica.
- Laboratorio ambulatorio, medicamentos (tenga en cuenta que la mayoría de los medicamentos están cubiertos por el programa de pago por servicio de Medi-Cal), suministros y suplementos.

Para obtener uno de los servicios arriba mencionados, llame directamente a su plan de cuidados administrados de Medi-Cal. Si no está inscrito en un plan de cuidados administrados de Medi-Cal, es posible que pueda obtener estos servicios de proveedores y clínicas individuales que acepten Medi-Cal. Es posible que el plan de salud mental pueda ayudarlo a encontrar un proveedor o una clínica que pueda ayudarlo o pueda darle algunas ideas sobre cómo encontrar un proveedor o una clínica.

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede surtir recetas para tratar una afección de salud mental. Tenga en cuenta que la mayoría de los medicamentos recetados que dispensan las farmacias están cubiertos por el programa de pago por servicio de Medi-Cal, no por su plan de cuidados administrados.

¿Cómo puedo obtener otros servicios de Medi-Cal (Atención Primaria/Medi-Cal) que no están cubiertos por el plan de salud mental?

Si está inscrito en un plan de cuidados administrados, el plan es responsable de encontrar un proveedor para usted. Si no está inscrito en un plan de cuidados administrados y tiene un Medi-Cal «regular», también llamado Medi-Cal de pago, puede acudir a cualquier proveedor que acepte Medi-Cal. Debe decirle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de empezar a recibir los servicios. De lo contrario, es posible que se le facturen esos servicios.

Puede recurrir a un proveedor ajeno a su plan de salud para que le brinde servicios de planificación familiar.

¿Qué pasa si tengo un problema con el alcohol o las drogas?

Si cree que necesita servicios para tratar un problema con el alcohol o las drogas, llame a la Línea de Acceso y Crisis de su condado al 1-888-724-7240. Los consejeros pueden ayudarlo a



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

evaluar sus necesidades y proporcionarle referencias para servicios para trastornos por uso de sustancias.

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

Es posible que lo ingresen en un hospital si tiene una afección de salud mental o síntomas de una afección de salud mental que no se pueden tratar de manera segura con un nivel de atención inferior y, debido a la afección de salud mental o a los síntomas de la afección de salud mental, usted:

- Representa un peligro actual para usted o para otras personas, o una destrucción significativa de su propiedad
- No puede proporcionar o utilizar alimentos, vestimenta o refugio
- Presenta un riesgo grave para su salud física
- Tiene un deterioro reciente y significativo en la capacidad de funcionar como resultado de una afección de salud mental
- Necesita una evaluación psiquiátrica, un tratamiento con medicamentos u otro tratamiento que solo se pueda brindar en el hospital



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

¿Cómo puedo encontrar un proveedor para los servicios especializados de salud mental que necesito?

Su plan de salud mental 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 plan de salud mental en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html o llame al número de teléfono gratuito del plan de salud mental. Puede obtener una lista por escrito o por correo si la solicita.

El plan de salud mental puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Cuando comience a recibir servicios especializados de salud mental, puede solicitar que su plan de salud mental le brinde una opción inicial de al menos dos proveedores. Su plan de salud mental también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el plan de salud mental debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores en la medida de lo posible.

Su plan de salud mental es responsable de garantizar que usted tenga acceso oportuno a la atención y que haya suficientes proveedores cerca de usted para garantizar que pueda recibir los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental si los necesita. A veces, los proveedores contratados por el plan de salud mental optan por dejar de brindar servicios especializados de salud mental. Es posible que los proveedores del plan de salud mental ya no contraten con el plan de salud mental o ya no acepten pacientes de los servicios especializados de salud mental de Medi-Cal por sí solos o a solicitud del plan de salud mental. Cuando esto sucede, el plan de salud mental debe hacer un esfuerzo de buena fe para notificar por escrito a cada persona que esté recibiendo servicios especializados de salud mental del proveedor. La notificación al beneficiario se entregará 30 días calendario antes de la fecha de entrada en vigor de la rescisión o 15 días calendario después de que el plan de salud mental sepa que el proveedor dejará de funcionar. Cuando esto sucede, su plan de salud mental debe permitirle seguir recibiendo los servicios del proveedor que dejó el plan de salud mental, si usted y el proveedor están de acuerdo. Esto se denomina «continuidad de la atención» y se explica a continuación.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

¿Puedo seguir recibiendo los servicios de mi proveedor actual?

Si ya recibe servicios de salud mental de un plan de cuidados administrados de Medi-Cal, puede seguir recibiendo la atención de ese proveedor incluso si recibe servicios de salud mental de su proveedor del plan de salud mental, siempre que los servicios estén coordinados entre los proveedores y los servicios no sean los mismos.

Además, si ya está recibiendo servicios de salud mental especializados de otro plan de salud mental, plan de cuidados administrados o un proveedor individual de Medi-Cal, puede solicitar la «continuidad de la atención» para poder permanecer con su proveedor actual durante un máximo de 12 meses, en determinadas condiciones, que incluyen, entre otras, las siguientes:

- Ya tiene una relación con el proveedor que solicita;
- Debe permanecer con su proveedor actual para continuar con el tratamiento o porque cambiarse a un nuevo proveedor podría dañar su afección de salud mental;
- El proveedor está calificado y cumple con los requisitos de Medi-Cal; y
- El proveedor acepta los requisitos del plan de salud mental para contratar con el plan de salud mental.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Si cumple con los criterios para acceder a los servicios especializados de salud mental, tiene a su disposición los siguientes servicios según sus necesidades. Su proveedor trabajará con usted para decidir qué servicios funcionarán mejor para usted.

Servicios de salud mental

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individuales, grupales o familiares que ayudan a las personas con problemas de salud mental a desarrollar habilidades de afrontamiento para la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo que realiza el proveedor para ayudar a mejorar los servicios para la persona que los recibe. Este tipo de trabajos incluyen: evaluaciones para ver si usted necesita el servicio y si el servicio está funcionando; la planificación del tratamiento para decidir los objetivos del tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se le proporcionarán; y la «garantía», que significa trabajar con miembros de la familia y personas importantes en su vida (si usted da su permiso) para ayudarlo a mejorar o mantener sus habilidades para la vida diaria. Los servicios de salud mental se pueden brindar en una clínica o en el consultorio del proveedor, por teléfono o por telemedicina, o en su hogar u otro entorno comunitario. Los tipos de servicios disponibles incluyen los siguientes:
 - Evaluaciones de salud mental,
 - Rehabilitación grupal e individual,
 - Terapia grupal e individual,
 - Intervención en situaciones de crisis,
 - Estabilización de crisis,
 - Atención psiquiátrica de emergencia las 24 horas,
 - Servicios de apoyo con medicamentos,
 - Servicios integrados para la salud mental y el abuso de sustancias,
 - Servicios de apoyo entre pares para clientes y familiares,
 - Atención psiquiátrica para pacientes hospitalizados,
 - Atención residencial para adultos,
 - Gestión de casos y tutela,
 - Servicios a personas sin hogar,



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Clubes de recuperación,
- Servicios vocacionales y de empleo,
- Servicios ambulatorios para niños basados en las escuelas,
- Servicios de tratamiento diurno, integrales y conductuales terapéuticos para niños,
- Servicios de hogar de acogida terapéutico.

Servicios de apoyo con medicamentos

- Estos servicios incluyen la prescripción, administración, dispensación y control de medicamentos psiquiátricos, y la educación relacionada con los medicamentos psiquiátricos. Los servicios de apoyo con medicamentos se pueden brindar en una clínica o en el consultorio del proveedor, por teléfono o por telemedicina, o en el hogar u otro entorno comunitario.

Gestión de casos específicos

- Este servicio ayuda a obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando las personas con una afección de salud mental pueden tener dificultades para obtener estos servicios por sí solas. La gestión específica de casos incluye, entre otros, el desarrollo del plan; la comunicación, la coordinación y la derivación; el monitoreo de la prestación de servicios para garantizar el acceso de la persona al servicio y al sistema de prestación de servicios; y el monitoreo del progreso de la persona.

Servicios de intervención en situaciones de crisis

- Este servicio está disponible para tratar una afección urgente que requiere atención inmediata. El objetivo de la intervención en situaciones de crisis es ayudar a las personas de la comunidad para que no terminen en el hospital. La intervención en caso de crisis puede durar hasta ocho horas y puede realizarse en una clínica o en el consultorio del proveedor, por teléfono o por telemedicina, en el hogar u otro entorno comunitario.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Servicios de estabilización de crisis

- Este servicio está disponible para tratar una afección urgente que requiere atención inmediata. La estabilización en caso de crisis dura menos de 24 horas y debe brindarse en un centro de atención médica autorizado las 24 horas, en un programa ambulatorio hospitalario o en un centro de atención médica certificado para brindar servicios de estabilización en caso de crisis.

Servicios de tratamiento residencial para adultos

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades a las personas que viven en centros autorizados que brindan servicios de tratamiento residencial para personas con una afección de salud mental. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de alojamiento y comida para hospedarse en el centro que ofrece servicios de tratamiento residencial para adultos.

Servicios de tratamiento residencial de crisis

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades a personas que tienen una crisis mental o emocional grave, pero que no necesitan atención en un hospital psiquiátrico. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana en centros autorizados. Medi-Cal no cubre el costo de alojamiento y comida para hospedarse en el centro que ofrece servicios de tratamiento residencial de crisis.

Servicios intensivos de tratamiento diurno

- Este es un programa estructurado de tratamiento de salud mental que se brinda a un grupo de personas que, de otro modo, podrían necesitar estar en el hospital o en otro centro de atención las 24 horas. El programa dura al menos tres horas al día. Las personas pueden ir a sus hogares por la noche. El programa incluye actividades y terapias para desarrollar habilidades, así como psicoterapia.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Rehabilitación diurna

- Este es un programa estructurado diseñado para ayudar a las personas con una afección de salud mental a aprender y desarrollar habilidades de afrontamiento y para la vida, y a controlar los síntomas de la afección de salud mental de manera más eficaz. El programa dura al menos tres horas al día. El programa incluye actividades de desarrollo de habilidades y terapias.

Servicios hospitalarios psiquiátricos para pacientes hospitalizados

- Se trata de servicios que se brindan en un hospital psiquiátrico autorizado sobre la base de la determinación de un profesional de salud mental autorizado de que la persona necesita un tratamiento intensivo de salud mental las 24 horas del día.

Servicios de centros de salud psiquiátrica

- Estos servicios se brindan en un centro de salud mental autorizado que se especializa en el tratamiento de rehabilitación de afecciones de salud mental graves las 24 horas del día. Los centros de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o una clínica cercanos para cubrir las necesidades de atención de salud física de las personas en el centro.

¿Hay servicios especiales disponibles para niños y/o adultos jóvenes menores de 21 años?

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir 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, diagnóstico y tratamiento 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 necesarios para corregir o ayudar a tratar cualquier afección de salud conductual. Se considera que los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud conductual ayudan a la afección de salud mental y, a su vez, son necesarios desde el punto de



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

vista médico y están cubiertos 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 1-888-724-7240 o visite el sitio web de [DHCS Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento](#).

El plan de salud mental también ofrece los siguientes servicios para niños, adolescentes y adultos jóvenes menores de 21 años: Servicios conductuales terapéuticos, coordinación de cuidados intensivos, servicios intensivos domiciliarios y servicios de acogida terapéutica.

Servicios conductuales terapéuticos

Los servicios conductuales terapéuticos son intervenciones de tratamiento ambulatorio intensivas, individualizadas y a corto plazo para beneficiarios de hasta 21 años. Las personas que reciben estos servicios tienen trastornos emocionales graves, están pasando por una transición estresante o una crisis vital y necesitan servicios de apoyo específicos adicionales a corto plazo para lograr los resultados especificados en su plan de tratamiento escrito.

Los servicios conductuales terapéuticos son un tipo de servicio especializado de salud mental disponible a través de cada plan de salud mental si tiene problemas emocionales graves. Para recibir servicios conductuales terapéuticos, debe recibir un servicio de salud mental, ser menor de 21 años y tener Medi-Cal completo.

- Si vive en su casa, un miembro del personal de los Servicios Conductuales Terapéuticos puede trabajar individualmente con usted para reducir los problemas de conducta graves a fin de evitar que necesite ir a un nivel de atención superior, como un hogar grupal para niños-y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves.
- Si vive en un hogar grupal para niños y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves, un miembro del personal de los Servicios Conductuales Terapéuticos puede trabajar con usted para que pueda pasar a un nivel inferior de atención, como un hogar de acogida o un hogar de regreso.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Los servicios conductuales terapéuticos lo ayudarán a usted y a su familia, a su cuidador o a su tutor a aprender nuevas formas de abordar los problemas de conducta y a aumentar los tipos de conducta que les permitirán tener éxito. Usted, el personal de los Servicios Conductuales Terapéuticos y su familia, cuidador o tutor trabajarán en equipo para abordar las conductas problemáticas durante un período breve hasta que ya no necesite los servicios conductuales terapéuticos. Tendrá un plan de servicios conductuales terapéuticos en el que se indicará lo que usted, su familia, su cuidador o tutor y el personal de los Servicios Conductuales Terapéuticos harán durante los servicios conductuales terapéuticos y cuándo y dónde se ofrecerán los servicios conductuales terapéuticos. El personal de los Servicios Conductuales Terapéuticos puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde es probable que necesite ayuda con sus problemas de conducta. Esto incluye su hogar, hogar de acogida, hogar grupal, escuela, programa de tratamiento diurno y otras áreas de la comunidad.

Coordinación de cuidados intensivos

La coordinación de cuidados intensivos es un servicio específico de gestión de casos que facilita la evaluación de la atención, la planificación y la coordinación de los servicios para los beneficiarios menores de 21 años que reúnen los requisitos para recibir todos los servicios de Medi-Cal y que cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

Los componentes del servicio de coordinación de cuidados intensivos incluyen la evaluación, la planificación e implementación del servicio, el monitoreo y la adaptación, y la transición. Los servicios de coordinación de cuidados intensivos se brindan a través de los principios del modelo de práctica básica integrado, incluida la creación del equipo de niños y familias para garantizar la facilitación de una relación de colaboración entre el niño, su familia y los sistemas de atención a niños involucrados.

El equipo de niños y familias incluye apoyos formales (como el coordinador de cuidados, los proveedores y los administradores de casos de las agencias que atienden a los niños), apoyos naturales (como miembros de la familia, vecinos, amigos y miembros del clero) y otras personas que trabajan juntas para desarrollar e implementar el plan del cliente y son responsables de ayudar a los niños y sus familias a alcanzar sus metas. La coordinación de



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

cuidados intensivos también cuenta con un coordinador de coordinación de cuidados intensivos que:

- Garantiza que se acceda a los servicios médicamente necesarios, se coordinen y se presten de una manera basada en las fortalezas, individualizada, impulsada por el cliente y cultural y lingüísticamente competente.
- Garantiza que los servicios y apoyos se guíen por las necesidades del niño.
- Facilita una relación de colaboración entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en la prestación de servicios.
- Ayuda al padre/cuidador a cubrir las necesidades de su hijo.
- Ayuda a establecer el equipo de niños y familias y brinda apoyo continuo.
- Organiza y combina la atención entre los proveedores y los sistemas de atención a niños para permitir que el niño reciba servicios en su comunidad.

Servicios intensivos domiciliarios

Los servicios intensivos domiciliarios son intervenciones individualizadas y basadas en la fortaleza diseñadas para cambiar o ayudar a las afecciones de salud mental que interfieren con el funcionamiento del niño o el joven, y tienen como objetivo ayudar al niño o al joven a desarrollar las habilidades necesarias para funcionar correctamente en el hogar y la comunidad y mejorar la capacidad de la familia del niño/joven para ayudar al niño/joven a funcionar satisfactoriamente en el hogar y la comunidad.

Los servicios intensivos domiciliarios se brindan de acuerdo con un plan de tratamiento individualizado desarrollado según el modelo de práctica básica integrado por el equipo del niño y la familia en coordinación con el plan de servicios general de la familia, que puede incluir, entre otros, la evaluación, el desarrollo del plan, la terapia, la rehabilitación y el material complementario. Los servicios intensivos domiciliarios se brindan a los beneficiarios menores de 21 años que reúnan los requisitos para recibir los servicios completos de Medi-Cal y que cumplan con los criterios de necesidad médica para este servicio.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Hogar de acogida terapéutico

El modelo de servicio de hogar de acogida terapéutico permite la prestación de servicios de salud mental especializados a corto plazo, intensivos, basados en el trauma e individualizados para niños de hasta 21 años que tienen necesidades emocionales y conductuales complejas. Los servicios incluyen el desarrollo del plan, la rehabilitación y las garantías. En el hogar de acogida terapéutico, los niños son colocados con padres de acogida terapéuticos capacitados, supervisados intensamente y apoyados.

Servicios disponibles por teléfono o telesalud

Servicios que se pueden brindar por teléfono o telesalud:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con medicamentos
- Servicios de intervención en situaciones de crisis
- Gestión de casos específicos
- Coordinación de cuidados intensivos
- Servicios de apoyo entre pares

Algunos componentes del servicio pueden entregarse a través de telesalud o por teléfono:

- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Rehabilitación diurna
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial de crisis
- Servicios de estabilización de crisis

Servicios que no se pueden proporcionar por teléfono o telesalud:

- Servicios de centros de salud psiquiátrica
- Servicios hospitalarios psiquiátricos para pacientes hospitalizados
- Servicios conductuales terapéuticos
- Servicios intensivos domiciliarios
- Hogar de acogida terapéutico



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU PLAN DE SALUD MENTAL

¿Qué derechos tengo si el plan de salud mental niega los servicios que deseo o creo que necesito?

Si su plan de salud mental, o un proveedor en nombre del plan de salud mental, niega, limita, reduce, retrasa o cancela los servicios que usted desea o cree que debería recibir, tiene derecho a recibir un Aviso por escrito (llamado «Aviso de determinación adversa de beneficios») del plan de salud mental. 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 de su plan de salud mental.

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Una determinación adversa de beneficios se define como cualquiera de las siguientes acciones tomadas por un plan de salud mental:

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 quejas y apelaciones (si presenta una queja ante el plan de salud mental y el plan de salud mental no le responde con una decisión por escrito sobre su queja en un plazo de 90 días). Si presenta una apelación ante el plan de salud mental y el plan de salud mental no le responde con una decisión por escrito sobre su apelación en un plazo de 30 días, o si presentó una apelación acelerada y no recibió respuesta en un plazo de 72 horas); o
6. La denegación de la solicitud de un beneficiario de impugnar la responsabilidad financiera.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

¿Qué es un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Un Aviso de determinación adversa de beneficios es una carta que su plan de salud mental le enviará si decide denegar, limitar, reducir, retrasar o cancelar los servicios que usted y su proveedor consideran 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 basada en la afirmación de que los servicios no son necesarios desde el punto de vista médico, la denegación de que el servicio es para 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 queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo o si no recibió los servicios dentro de los plazos de prestación de servicios del plan de salud mental.

Plazo de presentación del Aviso

El Plan debe enviar el aviso por correo al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha en que se interpuso la acción por terminación, suspensión o reducción de un servicio especializado de salud mental 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 de denegación de pago o de decisiones que resulten en la denegación, el retraso o la modificación de la totalidad o parte de los servicios especializados de salud mental solicitados.

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

Hay algunos casos en los que es posible que no reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios. Aún puede presentar una apelación ante el Plan del condado o, si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia estatal cuando sucedan estas cosas. En este manual se incluye información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial. La información también debe estar disponible en el consultorio de su proveedor.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

¿Qué me dirá el Aviso de determinación adversa de beneficios?

El Aviso de determinación adversa de beneficios le indicará:

- La decisión que tomó su plan de salud mental que lo afecta a usted y a su capacidad para recibir servicios
- La fecha en que la decisión entrará en vigor y el motivo de la decisión
- Las normas estatales o federales en las que se basó la decisión
- Sus derechos a presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental
- Cómo presentar una apelación ante el plan de salud mental
- Cómo solicitar una audiencia estatal si no está satisfecho con la decisión del plan de salud mental sobre su apelación
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia estatal acelerada
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal
- Su derecho a seguir recibiendo servicios mientras espera una apelación o una decisión de la audiencia estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá los costos de estos servicios
- Cuándo debe presentar su apelación o solicitud de audiencia estatal si desea que los servicios continúen

¿Qué debo hacer cuando recibo un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Cuando reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios, lea detenidamente toda la información del aviso. Si no entiende el aviso, su plan de salud mental puede ayudarlo. También puede pedirle ayuda a otra persona.

Si el plan de salud mental le informa que sus servicios terminarán o se reducirán y usted no está de acuerdo con la decisión, tiene derecho a presentar una apelación contra esa decisión. Puede seguir recibiendo servicios hasta que se decida su apelación o audiencia estatal. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días después de recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios o antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL O UNA APELACIÓN

¿Qué pasa si no recibo los servicios que deseo de mi plan de salud mental?

Su plan de salud mental debe tener un proceso para que pueda resolver cualquier reclamo o problema relacionado con los servicios especializados de salud mental que desea o está recibiendo. Esto se denomina proceso de resolución de problemas y podría implicar:

1. **El proceso de queja:** una expresión de insatisfacción por cualquier cosa relacionada con sus servicios especializados de salud mental o el plan de salud mental.
2. **El proceso de apelación:** la revisión de una decisión (por ejemplo, denegación, cancelación o reducción de los servicios) que el plan de salud mental o su proveedor tomaron sobre sus servicios especializados de salud mental.
3. **El proceso de audiencia estatal:** el proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez de derecho administrativo estatal si el plan de salud mental deniega su apelación.

Presentar una queja formal, una apelación o solicitar una audiencia estatal no tendrá ningún efecto en su contra y no afectará los servicios que está recibiendo. Presentar una queja formal o una apelación le ayuda a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios especializados de salud mental. Las quejas y apelaciones también ayudan al plan de salud mental al brindarles la información que pueden usar para mejorar los servicios. Cuando finalice su queja o apelación, su plan de salud mental le notificará a usted y a las demás personas involucradas, como los proveedores, el resultado final. Cuando se decida su audiencia estatal, la Oficina Estatal de Audiencias le notificará a usted y a las demás personas involucradas el resultado final. Puede obtener más información sobre cada proceso de resolución de problemas a continuación.

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

Su plan de salud mental le ayudará a explicarle estos procesos y debe ayudarlo a presentar una queja formal, una apelación o solicitar una audiencia estatal. El plan de salud mental también puede ayudarlo a decidir si reúne los requisitos para lo que se denomina un proceso



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

de «apelación acelerada», lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud, su salud mental o su estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido su proveedor de salud mental especializado o su defensor. Si necesita ayuda para recibir servicios para pacientes hospitalizados o residenciales, llame a la Defensa de Pacientes del Servicio Familiar Judío de San Diego (JFS) al 619-282-1134 o al 1-800-479-2233. Para obtener servicios ambulatorios, llame al Centro del Consumidor para la Educación y la Defensa de la Salud (CCHEA) al 1-877-734-3258. Su plan de salud mental debe brindarle una asistencia razonable para completar los formularios y otros pasos procesales relacionados con una queja formal o una apelación. Esto incluye, entre otros, proporcionar servicios de interpretación y números gratuitos con capacidad de interpretación y TTY/TDD.

¿Puede el estado ayudarme con mi problema o mis preguntas?

Puede comunicarse con la Oficina del Defensor del Pueblo del Departamento de Servicios de Salud 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. **Tenga en cuenta lo siguiente:** Los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje de correo electrónico.

También puede obtener ayuda legal gratuita en la oficina local de asistencia legal u otros grupos. También puede ponerse en contacto con el Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS) para preguntar acerca de sus derechos de audiencia. Para ello, llame a su Unidad de Preguntas y Respuestas Públicas por teléfono al **800-952-5253** (en el caso de TTY, llame al **800-952-8349**).



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

EL PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una queja formal?

Una queja es una expresión de insatisfacción por cualquier cosa relacionada con sus servicios especializados de salud mental que no sea uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y audiencia estatal.

¿Qué es el proceso de quejas?

El proceso de quejas es el proceso del plan de salud mental para revisar su queja o reclamo sobre sus servicios o el plan de salud mental. Puede presentar una queja en cualquier momento, oralmente o por escrito, y presentar una queja no hará que pierda sus derechos o servicios. Si presenta una queja formal, su proveedor no se meterá en problemas.

Puede autorizar a otra persona, a un defensor o a su proveedor a actuar en su nombre. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario que autorice al plan de salud mental a divulgar información a esa persona.

Cualquier persona que trabaje para el plan de salud mental que decida sobre la queja debe estar calificada para tomar las decisiones y no participar en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.

¿Cuándo puedo presentar una queja formal?

Puede presentar una queja formal ante el plan de salud mental en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios especializados de salud mental o si tiene alguna otra inquietud relacionada con el plan de salud mental.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

¿Cómo puedo presentar una queja formal?

Puede llamar a su plan de salud mental para obtener ayuda con una queja formal. Las quejas se pueden presentar oralmente o por escrito. Las quejas orales no tienen que ser objeto de seguimiento por escrito. Si desea presentar su queja formal por escrito, el plan de salud mental le proporcionará sobres con su dirección en todos los sitios de los proveedores para que los envíe por correo. Si no tiene un sobre con su dirección, puede enviar su queja por correo directamente a la dirección que aparece en la portada de este manual.

- Para obtener servicios residenciales o para pacientes hospitalizados, llame a la Defensa de Pacientes del JFS al 619-282-1134 o al 1-800-479-2233.
- Para servicios ambulatorios, llame al CCHEA al 1-877-734-3258.

¿Cómo sé si el plan de salud mental recibió mi queja?

Su plan de salud mental debe informarle que recibió su queja mediante el envío de una confirmación por escrito.

¿Cuándo se decidirá mi queja?

El plan de salud mental debe tomar una decisión sobre su queja en un plazo de 90 días calendario a partir de la fecha en que presentó la queja. Los plazos para tomar una decisión pueden ampliarse hasta 14 días calendario si usted solicita una prórroga o si el plan de salud mental considera que se necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo un retraso podría ser beneficioso para usted es cuando el plan de salud mental considera que podría resolver su queja si tiene más tiempo para obtener información suya o de otras personas involucradas.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

¿Cómo puedo saber si el plan de salud mental ha tomado una decisión sobre mi queja?

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su queja, el plan de salud mental le notificará la decisión por escrito a usted o a su representante. Si su plan de salud mental no le notifica a usted ni a ninguna de las partes afectadas la decisión de queja a tiempo, el plan de salud mental le entregará un Aviso de determinación adversa de beneficios en el que se le informará de su derecho a solicitar una audiencia estatal. Su plan de salud mental debe proporcionarle un Aviso de determinación adversa de beneficios en la fecha en que venza el plazo. Puede llamar al plan de salud mental para obtener más información si no recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios.

¿Hay una fecha límite para presentar una queja formal?

No, puede presentar una queja en cualquier momento.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

Su plan de salud mental debe permitirle impugnar una decisión de su plan de salud mental con la que no esté de acuerdo y solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el plan de salud mental o sus proveedores sobre sus servicios especializados de salud mental. Hay dos formas de solicitar una revisión. Una forma es utilizar el proceso de apelación estándar. La otra forma es mediante el proceso de apelación acelerado. Estos dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para poder optar a una apelación acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de una decisión tomada por el plan de salud mental o su proveedor que implica una denegación o cambios en los servicios que usted cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, el plan de salud mental puede tardar hasta 30 días en revisarla. Si cree que esperar 30 días pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una «apelación acelerada».

El proceso de apelación estándar consistirá en:

- Permitirle presentar una apelación oralmente o por escrito.
- Asegurar que la presentación de una apelación no vaya en contra de usted ni de su proveedor de ninguna manera.
- Permitirle autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido un proveedor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario que autorice al plan de salud mental a divulgar información a esa persona.
- Hacer que sus beneficios continúen si solicita una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días a partir de la fecha en que se le envió por correo o se le entregó personalmente su Aviso de determinación adversa de beneficios. No tiene que pagar por la continuación de los servicios mientras la apelación esté pendiente. Sin embargo, 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.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Asegurar que las personas que toman la decisión sobre su apelación 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, incluido su historial médico y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación.
- Permitirle tener una oportunidad razonable de presentar pruebas y testimonios y presentar argumentos legales y fácticos, 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.
- Informarle que su apelación está siendo revisada, al enviarle una confirmación por escrito.
- Informarle de su derecho a solicitar una audiencia estatal, una vez finalizado el proceso de apelación con el plan de salud mental.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante su plan de salud mental en cualquiera de las siguientes situaciones:

- El plan de salud mental o uno de los proveedores contratados decide que usted no reúne los requisitos para recibir ningún servicio de salud mental especializado de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Su proveedor cree que usted necesita un servicio de salud mental especializado y solicita la aprobación del plan de salud mental, pero el plan de salud mental no está de acuerdo y rechaza la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor ha pedido la aprobación del plan de salud mental, pero el plan de salud mental necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Su plan de salud mental no le brinda servicios según los plazos establecidos por el plan de salud mental.
- No cree que el plan de salud mental esté prestando servicios con la suficiente rapidez para cubrir sus necesidades.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvieron a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo en cuanto a los servicios especializados de salud mental que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar a su plan de salud mental para obtener ayuda para presentar una apelación. El plan de salud mental le proporcionará sobres con su dirección en todos los centros de los proveedores para que pueda enviar su apelación por correo. Si no tiene un sobre con su dirección, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección que figura en la parte delantera de este manual o puede enviarla por correo electrónico o fax a ContactBHS.hhsa@sdcounty.ca.gov o por fax al 619-236-1953.

¿Cómo sé si mi apelación ha sido resuelta?

Su plan de salud mental 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 apelaciones
- La fecha en que se tomó la decisión de apelación
- Si la apelación no se resuelve completamente 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 a partir de la fecha que figura en el Aviso de determinación adversa de beneficios. No hay plazos para presentar una apelación si no recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El plan de salud mental debe decidir sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la recepción de su solicitud de apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden ampliarse hasta 14 días calendario si solicita una prórroga o si el plan de salud mental considera que se necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo una demora es para su beneficio es cuando el plan de salud mental considera que podría aprobar su apelación si tiene más tiempo para obtener información suya o de su proveedor.

¿Qué pasa si no puedo esperar 30 días para recibir mi decisión de apelación?

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

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una forma más rápida de decidir sobre una apelación. El proceso de apelación acelerado sigue un proceso similar al proceso de apelación estándar. Sin embargo, debe demostrar que esperar a que se presente una apelación estándar podría empeorar su estado de salud mental. El proceso de apelación acelerada también sigue plazos diferentes a los de la apelación estándar. El plan de salud mental tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Puede hacer una solicitud verbal para una apelación acelerada. No tiene que presentar su solicitud de apelación acelerada por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si cree que esperar hasta 30 días 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 acelerada de la apelación. Si el plan de salud mental está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su plan de salud mental resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas posteriores a que el plan de salud mental reciba la apelación. Los plazos para tomar una



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

decisión pueden ampliarse hasta 14 días calendario si solicita una prórroga o si el plan de salud mental demuestra que se necesita información adicional y que la demora redundaría en su interés.

Si su plan de salud mental extiende los plazos, el plan de salud mental le dará una explicación por escrito de por qué se ampliaron los plazos. Si el plan de salud mental decide que su apelación no reúne los requisitos para una apelación acelerada, el plan de salud mental debe hacer todos los esfuerzos razonables para avisarle oralmente con prontitud y se lo notificará por escrito en un plazo de dos días calendario indicándole el motivo de la decisión. A continuación, su apelación seguirá los plazos estándar de apelación descritos anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental de que su apelación no cumple con los criterios de apelación acelerada, puede presentar una queja formal.

Una vez que su plan de salud mental resuelva su solicitud de apelación acelerada, el plan de salud mental se lo notificará a usted y a todas las partes afectadas oralmente y por escrito.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP 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, realizada por un juez de derecho administrativo que trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, para garantizar que reciba los servicios especializados de salud mental 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 los derechos de audiencia de mi estado?

Tiene derecho a:

- Tener una audiencia ante un juez de derecho administrativo (también llamada audiencia estatal)
- Que se le informe sobre cómo solicitar una audiencia estatal
- Que se le informe sobre las reglas que rigen la representación en la audiencia estatal
- Si solicita una audiencia estatal dentro de los plazos requeridos, continuar con sus beneficios durante el proceso de audiencia estatal.

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia estatal?

Puede solicitar una audiencia estatal en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Presentó una apelación y recibió una carta de resolución de apelación en la que se le informaba que su plan de salud mental denegó su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvieron a tiempo.

¿Cómo solicito una audiencia estatal?

Puede solicitar una audiencia estatal:

- En línea en: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Por escrito: Envíe su solicitud al departamento de bienestar del condado a la dirección que aparece en el Aviso de determinación adversa de beneficios o envíela por correo a:

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

O por fax a: **916-651-5210** o **916-651-2789**.

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

- Por teléfono: llame a la División de Audiencias Estatales, sin cargo, al **800-743-8525** o **855-795-0634**, o llame a la línea de Preguntas y Respuestas Públicas, gratuita, al **800-952-5253** o TDD al **800-952-8349**.

¿Existe una fecha límite para solicitar una audiencia estatal?

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una audiencia estatal. Los 120 días comienzan el día después de que el plan de salud mental le entregue personalmente su notificación de decisión de apelación o el día siguiente a la fecha con matasellos de la notificación de la decisión de apelación del plan de salud mental.

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

¿Puedo continuar con los servicios mientras espero la decisión de una audiencia estatal?

Si actualmente recibe los servicios autorizados y desea seguir recibiendo los servicios mientras espera la decisión de la audiencia estatal, debe solicitar una audiencia estatal en un plazo de 10 días a partir de la fecha en que reciba el Aviso de determinación adversa de beneficios o antes de la fecha en que su plan de salud mental indique que se suspenderán o reducirán los



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

servicios. Cuando solicite una audiencia estatal, debe decir que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de audiencia estatal.

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

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

Después de solicitar una audiencia estatal, pueden pasar hasta 90 días hasta que se decida su caso y se le envíe una respuesta.

¿Puedo obtener una audiencia estatal más rápidamente?

Si cree que esperar tanto tiempo será perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta en un plazo de tres días hábiles. Pídale a su médico o profesional de la salud mental que le escriba una carta. También puede escribir una carta usted mismo. La carta debe explicar en detalle cómo esperar hasta 90 días para que se resuelva su caso puede dañar gravemente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima. Luego, asegúrese de solicitar una «audiencia acelerada» y de proporcionar la carta con su solicitud de audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de audiencia estatal acelerada y decidirá si reúne los requisitos. Si se aprueba su solicitud de audiencia acelerada, se celebrará una audiencia y se emitirá una decisión de audiencia en un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha en que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué es una directiva anticipada?

Tiene derecho a recibir una directiva anticipada. Una directiva anticipada es una instrucción escrita sobre su atención médica reconocida por la ley de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que se le proporcionara la atención médica o qué decisiones le gustaría que se tomaran, en caso de que no pueda hablar por sí mismo. A veces, es posible que escuche que una directiva anticipada se describe como un testamento vital o un poder notarial duradero.

La ley de California define una directiva anticipada como una instrucción individual de atención médica oral o escrita o un poder notarial (un documento escrito que autoriza a alguien a tomar decisiones por usted). Todos los planes de salud mental deben contar con políticas directivas anticipadas. Su plan de salud mental debe proporcionar información por escrito sobre las políticas de directiva anticipada del plan de salud mental y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su plan de salud mental para obtener más información.

Se ha diseñado una directiva anticipada para permitir que las personas tengan el control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden dar instrucciones sobre su propio cuidado. Es un documento legal que permite a las personas decir, por adelantado, cuáles serían sus deseos si no pudieran tomar decisiones sobre la atención médica. Esto puede incluir tales como el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico, una cirugía o tomar otras decisiones de atención médica. En California, una directiva anticipada consta de dos partes:

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

Puede obtener un formulario con instrucciones anticipadas en su plan de salud mental o en línea. En California, tiene derecho a proporcionar instrucciones de directivas anticipadas a



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

Si tiene alguna pregunta sobre la ley de California en relación con 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



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS

¿Cuáles son mis derechos como beneficiario de servicios especializados de salud mental?

Como persona que reúne los requisitos para recibir Medi-Cal, tiene derecho a recibir del plan de salud mental los servicios especializados de salud mental que sean necesarios desde el punto de vista médico. Al acceder a estos servicios, tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto personal y respeto por su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y pedir que se las expliquen de una manera que pueda entender.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención de salud mental, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalia por el uso de restricciones y reclusión.
- Pedir y obtener una copia de sus registros médicos y solicitar que se cambien o corrijan, si es necesario.
- Recibir la información de este manual sobre los servicios que cubre el plan de salud mental, otras obligaciones del plan de salud mental y sus derechos, tal como se describe aquí. También tiene derecho a recibir esta información y otra información que le proporcione el plan de salud mental en una forma que sea fácil de entender y que cumpla con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. Esto significa, por ejemplo, que el plan de salud mental debe publicar su información escrita en los idiomas que utilizan al menos el cinco por ciento o 3000 de los beneficiarios del plan de salud mental, lo que sea menor, y ofrecer servicios de interpretación oral gratuitos para las personas que hablen otros idiomas. Esto también significa que el plan de salud mental debe proporcionar diferentes materiales para las personas con necesidades especiales, como las personas ciegas o con visión limitada, o las personas que tienen problemas para leer.
- Recibir servicios especializados de salud mental de un plan de salud mental que cumpla con su contrato con el estado en cuanto a la disponibilidad de los servicios, las garantías de la capacidad y los servicios adecuados, la coordinación y la continuidad de la atención y la cobertura y autorización de los servicios. El plan de salud mental debe:



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Contratar o tener contratos por escrito con suficientes proveedores para garantizar que todos los beneficiarios elegibles de Medi-Cal que califiquen para recibir servicios especializados de salud mental puedan recibirlos de manera oportuna.
- Cubrir oportunamente los servicios médicamente necesarios fuera de la red si el plan de salud mental no cuenta con un empleado o un proveedor contratado que pueda prestar los servicios. «Proveedor fuera de la red» significa un proveedor que no figura en la lista de proveedores del plan de salud mental. El plan de salud mental debe asegurarse de que usted no pague nada adicional por consultar a un proveedor fuera de la red.
- Asegurarse de que los proveedores estén capacitados para brindar los servicios especializados de salud mental que los proveedores se comprometen a cubrir.
- Asegurarse de que los servicios especializados de salud mental que cubre el plan de salud mental cuenten con la cantidad, el tiempo y el alcance suficientes para cubrir las necesidades de los beneficiarios que reúnan los requisitos de Medi-Cal. Esto incluye asegurarse de que el sistema del plan de salud mental para aprobar el pago de los servicios se base en la necesidad médica y garantizar que los criterios de necesidad médica se utilicen de manera justa.
- Asegurarse de que sus proveedores evalúen adecuadamente a las personas que puedan recibir los servicios y de que trabajen con las personas que recibirán los servicios para desarrollar las metas del tratamiento y los servicios que se brindarán.
- Proporcionar una segunda opinión de un profesional de la salud calificado dentro de la red del plan de salud mental, o de uno externo a la red, sin costo adicional para usted si la solicita.
- Coordinar los servicios que brinda con los que se le brindan a usted a través de un plan de cuidados administrados de Medi-Cal o con su proveedor de atención primaria, si es necesario, y asegurarse de que su privacidad esté protegida según lo especificado en las normas federales sobre la privacidad de la información médica.
- Brindar acceso oportuno a la atención, lo que incluye ofrecer servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una afección psiquiátrica de emergencia o una afección urgente o de crisis.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Participar en los esfuerzos del estado para fomentar la prestación de servicios de manera culturalmente competente a todas las personas, incluidas las que tienen un dominio limitado del inglés y una variedad de orígenes culturales y étnicos.
- Su plan de salud mental debe cumplir con las leyes federales y estatales aplicables (por ejemplo: El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, tal como se implementa mediante el reglamento del CFR 45, parte 80; la Ley de Discriminación por Edad de 1975, tal como se implementa mediante el reglamento del CFR 45, parte 91; la Ley de Rehabilitación de 1973; el Título IX de las Enmiendas Educativas de 1972 (relativo a los programas y actividades educativas); los Títulos II y III de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades); la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible; así como los derechos que se describen aquí. En otras palabras, usted debe recibir tratamiento y debe estar libre de discriminación.
- Es posible que tenga derechos adicionales en virtud de las leyes estatales sobre el tratamiento de salud mental. Si desea ponerse en contacto con el Defensor de los Derechos de los Pacientes de su condado, puede hacerlo llamando a una de las agencias que figuran a continuación.
 - Para obtener servicios residenciales o para pacientes hospitalizados, llame a la Defensa de Pacientes del JFS al 619-282-1134 o al 1-800-479-2233.
 - Para servicios ambulatorios, llame al CCHEA al 1-877-734-3258.

¿Cuáles son mis responsabilidades como beneficiario de servicios especializados de salud mental?

Como beneficiario de servicios especializados de salud mental, es su responsabilidad:

- Leer atentamente este manual para beneficiarios y otros materiales informativos importantes del plan de salud mental. Estos materiales le ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo recibir tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Obtendrá los mejores resultados si colabora con su proveedor para desarrollar metas para su tratamiento y cumplir esas metas. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de anticipación y re programe la cita para otro día y hora.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Llevar siempre consigo su tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) de Medi-Cal y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.
- Informarle a su proveedor si necesita un intérprete oral antes de la consulta.
- Comentarle a su proveedor todas sus inquietudes médicas. Cuanta más información completa comparta sobre sus necesidades, más éxito tendrá su tratamiento.
- Asegurarse de hacerle a su proveedor todas las preguntas que tenga. Es muy importante que comprenda completamente la información que recibe durante el tratamiento.
- Seguir las medidas de acción planificadas que usted y su proveedor hayan acordado.
- Comunicarse con el plan de salud mental si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Informarle a su proveedor y al plan de salud mental si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.
- Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda su tratamiento.
- Si sospecha de un fraude o de un delito, denunciarlo:
 - El Departamento de Servicios de Salud 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 o utilizar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.