



County of San Diego
Agencia de Salud y Servicios Humanos,
Servicios de salud conductual

Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal Manual del beneficiario

**3255 Camino del Rio S,
San Diego, CA 92108**



Fecha de revisión: 14 de septiembre de 2023
Fecha de entrada en vigor: 1 de enero de 2024¹

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

LANGUAGE TAGLINES

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: Զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទខ្មែរ (Cambodian)

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

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।



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

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). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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 hlou 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). ਅਪ੍ਰਾਪਤ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੈਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Llame al número gratuito del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY:711) o visite en línea en https://www.sandiegocounty.gov/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_service.html. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado 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 ТТУ: 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 ТТУ: 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 al número gratuito del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY:711) o visite en línea en https://www.sandiegocounty.gov/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_service.html. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| OTROS IDIOMAS Y FORMATOS | 6 |
| AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN | 7 |
| INFORMACIÓN GENERAL | 10 |
| SERVICIOS..... | 14 |
| CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ORGANIZADO DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL | 24 |
| CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL..... | 29 |
| CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA..... | 30 |
| CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR | 32 |
| SU DERECHO A ACCEDER A LOS HISTORIALES MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES..... | 35 |
| AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS..... | 36 |
| PROCESOS PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS..... | 39 |
| PROCESO DE QUEJAS | 41 |
| PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA) | 43 |
| PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL..... | 48 |
| INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL DE CALIFORNIA | 51 |
| INSTRUCCIONES MÉDICAS ANTICIPADAS | 53 |
| DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO | 55 |
| SOLICITUD PARA LA TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN | 58 |



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

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Puede obtener este Manual del Beneficiario y otros materiales del plan en otros idiomas sin costo alguno para usted. Ofrecemos traducciones escritas realizadas por traductores cualificados. Llame al (888) 724-7240 (Si tiene un TTY, llame al: 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual del Beneficiario para obtener más información sobre los servicios de asistencia de idiomas para la atención médica, como los servicios de intérprete y traducción.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como en braille, letra grande de 20 puntos, audio y en formatos electrónicos accesibles sin costo alguno para usted. Llame al 1-888-724-7240 (TTY: 711). La llamada es gratuita.

Servicios de interpretación

El Condado de San Diego proporciona servicios de interpretación verbal por parte de un intérprete cualificado, las 24 horas del día, sin costo alguno para usted. No tiene que pedirle a un familiar o amigo que sea su intérprete. Desaconsejamos el uso de menores como intérpretes a menos que se trate de una emergencia. Los servicios de intérprete, de idiomas y culturales no tienen costo alguno para usted. Usted cuenta con ayuda las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Si necesita ayuda con el idioma o desea obtener este manual en otro idioma, llame al (888) 724-7240 (TTY, al 711). La llamada es gratuita.



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

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es ilegal. El condado de San Diego se rige por las leyes de derechos civiles estatales y federales. El Condado de San Diego no discrimina de manera ilegal, excluye personas ni las trata de forma diferente debido a su 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 proporciona:

- Ayudas y servicios gratuitos a personas con discapacidad para ayudarles a comunicarse mejor, como:
 - Intérpretes calificados en idioma de señas
 - Información escrita en otros formatos (tamaño de letra grande, braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuya idioma materno no es el inglés, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con la Línea de Acceso y Crisis (Access and Crisis Line) las 24 horas al día, los 7 días a la semana, llamando al (888) 724-7240. O, si no puede escuchar ni hablar bien, llame al 711. Si lo solicita, este documento puede estar disponible para usted en braille, tamaño de letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si considera que el Condado de San Diego no proporcionó estos servicios o discriminó de forma ilegal 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 los siguientes organismos de defensa. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o por medios electrónicos:

- Por teléfono:
 - Si necesita ayuda para presentar una solicitud relativa a **servicios residenciales**, puede llamar al **Programa de Defensa del Paciente de Jewish Family Service (JFS)** al (619) 282-1134.
 - Si necesita ayuda para presentar una solicitud relativa a



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

servicios ambulatorios o a cualquier otro servicio para trastorno por consumo de sustancias, puede llamar a **Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)** al número gratuito (877) 734-3258 (TTY, al 1-800-735-2929).

• O, si no puede escuchar ni hablar bien, llame al 711.

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

Para servicios residenciales:

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

Para Servicios ambulatorios o cualquier otro servicio para trastorno por consumo de sustancias

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 centro proveedor de servicios para trastorno por consumo de sustancias contratado por el Condado de San Diego, y diga que desea presentar una queja.

- Por medios electrónicos: Visite los siguientes sitios web

Para servicios residenciales:

Jewish Family Service of San Diego en <https://www.jfssd.org/>

Para Servicios ambulatorios o cualquier otro servicio para trastorno por consumo de sustancias:

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA) en <https://www.lasdsd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/>

OFICINA DE DERECHOS CIVILES - DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA

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

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si no puede oír o hablar bien, llame al **711 (retransmisión del Estado de California)**



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

- Por escrito: Complete un formulario de quejas o escriba una carta a:
Department of Health Care Services - Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 009
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de queja están disponibles en

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

- Por medios electrónicos: Envíe un correo electrónico a
CivilRights@dhcs.ca.gov.

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

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

- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si no puede oír o hablar bien, llame al **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Por escrito: Complete un formulario de quejas o escriba una carta a:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Los formularios de queja están disponibles en

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

- Por medios electrónicos: Visite el Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



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

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este Manual?

¡Bienvenido al Plan del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS, Drug Medi-Cal Organized Delivery System) del condado de San Diego! Es nuestra responsabilidad garantizar que los servicios de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias (TUS) estén a su disposición. Como beneficiario, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades que se describen en este Manual del beneficiario. El condado de San Diego, como participante en el Sistema organizado de entrega de servicios de Medicamentos de Medi-Cal, se considera un plan de atención administrada, lo que significa que usted recibirá parte, o la totalidad, de sus beneficios de los proveedores de SUD que tengan un contrato con el condado. Los servicios que se prestan en el marco del plan del Sistema organizado de entrega de servicios de Medicamentos de Medi-Cal del condado son posibles gracias a un contrato entre los Servicios de salud conductual, los Servicios de trastorno por uso de sustancias y el Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS, por sus siglas en inglés).

Los servicios para trastorno por uso de sustancias están disponibles para las personas que reciben Medi-Cal, incluidos los adolescentes, los jóvenes, los adultos y los adultos mayores del condado de San Diego. A veces, estos servicios están disponibles a través de su médico habitual. A veces, los proporciona un proveedor de servicios de tratamiento de trastorno por consumo de sustancias. El plan del Sistema organizado de entrega de servicios de Medicamentos de Medi-Cal del condado funciona conforme a las normas establecidas por el Estado de California y el gobierno federal. Cada condado de California tiene su propio contrato con el estado para prestar servicios por consumo de sustancias, que puede ser o no un plan del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.

Es importante que comprenda cómo funciona el plan del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado para que pueda recibir la atención que usted necesita. En este manual encontrará las explicaciones sobre sus beneficios y cómo obtener atención. También responderá a muchas de sus preguntas.

Usted conocerá:

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



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

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para poder leerlo más adelante. Utilice este manual como complemento del manual del beneficiario que recibió cuando se inscribió en su beneficio actual de Medi-Cal. Su beneficio de Medi-Cal podría ser con un plan de atención administrada de Medi-Cal o con el programa ordinario de Medi-Cal "Pago por servicio".

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

- Determinar si cumple los criterios de acceso a los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado o de su red de proveedores.
- Coordinar su atención con otros planes o sistemas de entrega, según sea necesario, para facilitar las transiciones de atención y orientar las remisiones de los beneficiarios, asegurándose de que se cierra el ciclo de remisiones y de que el nuevo proveedor acepta la atención del beneficiario.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito (la Línea de acceso y crisis (ACL, Access and Crisis Line) (888) 724-7240)) que responda las 24 horas del día y los 7 días de la semana y que pueda informarle sobre cómo obtener servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado. También puede comunicarse con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado llamando a este número para solicitar la disponibilidad de atención fuera del horario de atención.
- Disponer de suficientes proveedores cerca de usted para asegurarse de que puede obtener los servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias cubiertos por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, si los necesita.
- Informarle y orientarlo sobre los servicios disponibles en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado.
- Proporcionarle servicios en su idioma o mediante un intérprete (si es necesario) sin costo alguno para usted, e informarle de la disponibilidad de estos servicios de interpretación.
- Facilitarle información escrita sobre lo que está a su disposición en otros idiomas o formatos. Esto incluye la disponibilidad de este manual en los idiomas predominantes específicos del condado de San Diego: inglés, español, tagalo, vietnamita, árabe, persa (farsi y darí), mandarín, coreano y somalí, y otros servicios y ayudas auxiliares disponibles. Puede llamar a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 (TTY: 711) para recibir información en su idioma de preferencia.



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

- Notificarle cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha prevista de entrada en vigor del cambio. Se considerará que un cambio es significativo cuando se produzca un aumento o una disminución en la cantidad o el tipo de servicios disponibles, o si se produce un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red, o si se produce cualquier otro cambio que repercuta en los beneficios que usted recibe a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Garantizarle el acceso continuado a su proveedor fuera de la red anterior y actual durante un período de tiempo si cambiar de proveedor pudiera hacer que su salud se resintiera o aumentara el riesgo de hospitalización.

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

Información para los beneficiarios que necesitan materiales en otro idioma

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

Información para beneficiarios que tienen dificultad para leer

Los pacientes que tengan dificultad para leer pueden comunicarse con la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 (TTY: 711) para obtener más información sobre cómo obtener materiales en formatos alternativos (por ejemplo: audio, tamaño de letra grande). También puede pedir a un proveedor de servicios para trastorno por consumo de sustancias contratado por el Condado de San Diego que le ayude a obtener una copia gratuita de estos materiales.

Información para beneficiarios con problemas auditivos

Los pacientes con problemas auditivos o del habla, pueden ponerse en contacto con el Servicio de Retransmisión de California marcando el 711 para conectar con el Condado y solicitar servicios de intérprete sin costo alguno, y con la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 para obtener servicios de evaluación y remisión (la opción de chat y texto está disponible de lunes a viernes de 4:00 p. m. a 10:00 p. m.). Las solicitudes por escrito de servicios gratuitos de interpretación pueden enviarse a los Servicios Comunitarios para Sordos en scheduler@dcsofsd.org. También puede ponerse en contacto con ellos al (619) 394-2488 para obtener más información.

Información para beneficiarios con problemas de visión



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

Los pacientes con problemas de visión pueden comunicarse con la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 (TTY: 711) para obtener más información sobre cómo obtener materiales en formatos alternativos (por ejemplo: audio, tamaño de letra grande). También puede pedir a un proveedor de servicios para trastorno por consumo de sustancias contratado por el Condado de San Diego que le ayude a obtener una copia gratuita de estos materiales.

Aviso sobre las prácticas de privacidad

Puede obtener una copia del Aviso de prácticas de privacidad en la recepción de cualquiera de los proveedores contratados para tratar trastorno por uso de sustancias del Condado de San Diego.



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

SERVICIOS

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

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

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

- Servicios de tratamiento para pacientes ambulatorios
- Servicios de tratamiento intensivo a pacientes ambulatorios
- Servicios de hospitalización parcial
- Servicios de tratamiento residencial o para pacientes hospitalizados
- Servicios de control de la abstinencia
- Servicios del programa” de tratamiento para narcóticos
- Tratamiento para la adicción a través del uso de medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés)
- Servicios de recuperación
- Servicios de apoyo entre iguales
- Servicios de coordinación de la atención
- Manejo de contingencia
- Servicios móviles en casos de crisis

Los servicios en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del estado están disponibles por teléfono o telemedicina, excepto las evaluaciones médicas para Servicios de tratamiento para narcóticos y el Control de la abstinencia. Si desea informarse más acerca de cada servicio del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal que podría estar disponible para usted, vea las descripciones a continuación:

Servicios de tratamiento para pacientes ambulatorios

- Se proporcionan servicios de consejería a los beneficiarios por hasta nueve horas por semana para los adultos, y menos de seis horas por semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando sea médicamente necesario. Los servicios pueden superar el máximo según la necesidad médica individual. Los servicios pueden ofrecerse por parte



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

de un profesional autorizado o un consejero acreditado en cualquier entorno apropiado en la comunidad en persona, por teléfono o por telemedicina.

- Los servicios para pacientes ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicación, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastorno por consumo de sustancias no opiáceas, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastorno por consumo de sustancias.

Servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios

- Se proporcionan servicios intensivos para pacientes ambulatorios a los beneficiarios un mínimo de nueve horas y un máximo de 19 horas por semana para adultos, y un mínimo de seis horas y un máximo de 19 horas por semana para beneficiarios menores de 21 años, cuando se determine que es médicamente necesario. Los servicios consisten principalmente en consejería y educación sobre los problemas relacionados con las adicciones. Estos servicios los puede ofrecer un profesional autorizado o un consejero acreditado en cualquier entorno estructurado Los servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios se pueden proporcionar en persona, por telemedicina o por teléfono.
- Los servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios incluyen los mismos elementos que los servicios para pacientes ambulatorios. El mayor número de horas de servicio es la diferencia principal.

Hospitalización parcial (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios de hospitalización parcial incluyen 20 o más horas de programación clínicamente intensiva por semana, según sea médicamente necesario. Por lo general, los programas de hospitalización parcial tienen acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, y deben cubrir las necesidades identificadas que requieren un control o manejo diario, pero que pueden tratarse apropiadamente en un entorno clínicamente intensivo para pacientes ambulatorios. Los servicios pueden proporcionarse en persona, por telemedicina sincrónica o por teléfono.
- Los servicios de hospitalización parcial son similares a los servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios, siendo la diferencia principal un aumento en el número de horas y el acceso adicional a servicios médicos.



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

Tratamiento residencial (sujeto a autorización del condado)

- El tratamiento residencial es un programa no institucional, de 24 horas, no médico, de estadía a corto plazo que ofrece servicios de rehabilitación a beneficiarios con un diagnóstico de “trastorno por el consumo de sustancias cuando se determine que es médicamente necesario. El beneficiario vivirá en las instalaciones y se le brindará apoyo en sus esfuerzos por restaurar, mantener y aplicar las aptitudes interpersonales y para una vida independiente, así como de acceso a sistemas de apoyo comunitario. La mayoría de los servicios se prestan en persona; sin embargo, también se pueden ofrecer por telemedicina y por teléfono mientras que la persona se encuentre en un tratamiento residencial. Los proveedores y los residentes trabajan en cooperación para definir límites, establecer prioridades, fijar objetivos y resolver problemas relacionados con el trastorno por el consumo de sustancias. Los objetivos incluyen mantener la abstinencia, prepararse para situaciones que pudieran desencadenar recaídas, mejorar la salud personal y el desempeño social e involucrarse en una atención continua.
- Los servicios residenciales requieren de una autorización previa del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Los servicios residenciales incluyen admisión y evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, servicios de medicación, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastorno por consumo de sustancias no opioides, educación de los pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastorno por consumo de sustancias.
- Es necesario que los proveedores de los servicios residenciales ofrezcan medicamentos para el tratamiento de adicciones directamente en las instalaciones o faciliten el acceso a un tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos en otras instalaciones durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplirían con este requisito si proporcionan únicamente la información de contacto de proveedores del tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos Es necesario que los proveedores de servicios residenciales ofrezcan y receten medicamentos a beneficiarios cubiertos por el sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.



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

Servicios de tratamiento para pacientes hospitalizados (sujeto a autorización del condado) (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios para pacientes hospitalizados se brindan en un entorno de 24 horas que brinda evaluación, observación, monitoreo médico y tratamiento de adicciones dirigidos por profesionales en un entorno hospitalario. La mayoría de los servicios se prestan en persona; sin embargo, también se pueden ofrecer por telemedicina y por teléfono mientras que la persona se encuentre en un tratamiento hospitalario.
- Los servicios de pacientes hospitalizados son altamente estructurados y es probable que haya un médico disponible en las instalaciones las 24 horas del día, así como personal de enfermería registrado, consejeros de adicción y otro personal clínico. Los servicios para pacientes hospitalizados incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicación, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opiáceas, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastorno por consumo de sustancias.

Programa de tratamiento de narcóticos

- El programa de tratamiento de narcóticos son programas ambulatorios que proporcionan medicamentos aprobados por la FDA para tratar el trastorno por consumo de sustancias cuando lo ordena un médico por ser medicamento necesario. Los programas de tratamiento de narcóticos son necesarios para ofrecer y recetar a los beneficiarios medicamentos cubiertos en el formulario del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, incluyendo metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.
- Un beneficiario debe recibir, como mínimo, 50 minutos de sesiones de consejería cada mes calendario. Estos servicios de consejería se pueden proporcionar en persona, por telemedicina o por teléfono. Los servicios para tratamiento de narcóticos incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicación, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opiáceas,



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

educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastorno por consumo de sustancias.

Control de la abstinencia

- Los servicios para el control de la abstinencia son urgentes y se proporcionan a corto plazo. Los servicios de control de la abstinencia se pueden proporcionar antes de que se haya realizado una evaluación completa y pueden prestarse en un entorno de paciente ambulatorio, residencial o paciente hospitalizado.
- Independientemente del tipo de entorno, se supervisará al beneficiario durante el proceso de control de la abstinencia. Los beneficiarios que reciban control de la abstinencia en un entorno residencial o de hospitalización deberán residir en las instalaciones. Los servicios de habilitación y rehabilitación médicamente necesarios se prestan por parte un médico con licencia o médico prescriptor con licencia.
- Los servicios de control de la abstinencia incluyen evaluación, coordinación de cuidados, servicios de medicación, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos, para trastorno por el consumo de opioides, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno por el consumo de alcohol y el trastorno por el uso de otras sustancias no opioides, servicios de observación y recuperación.

Tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos

- Los servicios de tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. El tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos incluye todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar el trastorno por el consumo de alcohol, trastorno por el consumo de opioides y cualquier trastorno por el consumo de sustancias. Los beneficiarios tienen el derecho a que se les ofrezca el tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos en las instalaciones o se les puede remitir a otras instalaciones. La lista de medicamentos aprobados incluye:
 - Acamprosato de calcio
 - Clorhidrato de buprenorfina
 - Buprenorfina de liberación prolongada inyectable (Sublocade)
 - Buprenorfina/clorhidrato de naloxona
 - Clorhidrato de naloxona
 - Naltrexona (oral)
 - Suspensión inyectable de microesferas de naltrexona (Vivitrol)
 - Clorhidrato de lofexidina (Lucemyra)
 - Disulfiram (Antabuse)
 - Metadona (suministrada por programas de tratamiento de narcóticos)



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

- El tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos podría proporcionarse junto con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicación, educación para el paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención en crisis para el trastorno por el abuso de sustancias y servicios de control de la abstinencia. El tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos pueden proporcionarse como parte de todos los servicios del Sistema organizado de entrega de servicios de Medicamentos de Medi-Cal, incluidos, por ejemplo, los servicios de tratamiento para pacientes ambulatorios, los servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios y el tratamiento residencial.
- Los beneficiarios también pueden acceder a tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos fuera del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. Por ejemplo, algunos médicos pueden recetar medicamentos para el tratamiento de la adicción, como la naloxona, en centros de atención primaria que funcionan con su Plan de atención administrada de Medi-Cal (el programa habitual de "Pago por servicio" de Medi-Cal) y se pueden surtir o administrar en una farmacia.

Servicios de apoyo entre iguales (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento independientemente de su condado de residencia.
- Proporcionar servicios de apoyo entre pares es opcional para los condados participantes.
- Los servicios de grupos de apoyo son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, resiliencia, participación, socialización, autosuficiencia, autodefensa, desarrollo de apoyos naturales e identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden facilitar a usted o a la(s) persona(s) de apoyo designada(s) por usted y los podrá recibir al mismo tiempo que recibe otros servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. El Especialista en Servicios de apoyo entre iguales es una persona que ha vivido la experiencia de la salud mental o el uso de sustancias y está en recuperación, ha completado los requisitos de un programa de certificación aprobado por el Estado de un condado, cuenta con la certificación de los condados y proporciona estos servicios bajo la dirección de un Profesional de salud conductual acreditado, aprobado o registrado con el Estado.
- Los servicios de apoyo entre iguales incluyen asesoramiento individual y grupal, grupos de desarrollo de habilidades educativas, orientación hacia los recursos,



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

servicios de involucramiento para animarlo a participar en el tratamiento de la salud conductual, y actividades terapéuticas como la promoción de la autodefensa.

Servicios de recuperación

- Los servicios de recuperación pueden ser importantes para su recuperación y bienestar. Los servicios de recuperación pueden ayudarlo a conectarse con la comunidad de tratamiento para manejar su salud y su atención médica. Por lo tanto, este servicio enfatiza el papel que usted juega en el manejo de su salud, utilizando estrategias efectivas de apoyo del autocontrol, y organizando recursos internos y en la comunidad para facilitar el apoyo continuo de su autocontrol.
- Puede recibir servicios de recuperación en función de su autoevaluación o de la evaluación del proveedor sobre su riesgo de tener una recaída. Los servicios pueden proporcionarse en persona, por telemedicina o por teléfono.
- Los servicios de recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, supervisión de la recuperación y componentes para la prevención de recaídas.

Coordinación de la atención

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

Manejo de contingencias (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento independientemente de su condado de residencia.
- Proporcionar servicios de manejo de contingencias es opcional para los condados participantes.
- Los servicios de manejo de contingencias son un tratamiento basado en la evidencia para trastornos por el uso de estimulantes en el que los beneficiarios elegibles participarán en un servicio estructurado de manejo de contingencias



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

como paciente ambulatorio por 24 semanas, seguido de seis meses de tratamiento adicional o más y servicios de apoyo de recuperación sin incentivos.

- Las 12 semanas iniciales de los servicios de manejo de contingencias incluyen una serie de incentivos para cumplir con los objetivos del tratamiento, específicamente no utilizar estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetamina y metanfetamina), lo cual se verificarán mediante análisis de drogas en la orina. Los incentivos consisten en equivalentes a efectivo (como tarjetas de regalo).
- Los servicios de manejo de contingencias están disponibles únicamente para los beneficiarios que estén recibiendo servicios en entornos no residenciales operados por un proveedor participante y que estén inscritos y participan en un curso de tratamiento integral e individualizado.

Servicios móviles en caso de crisis (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios móviles en caso de crisis están a su disposición si sufre una crisis de salud mental y/o de consumo de sustancias ("crisis de salud conductual").
- Los servicios móviles en caso de crisis son servicios prestados por profesionales de salud en el lugar donde se está sufriendo una crisis, incluido su casa, el trabajo, la escuela o cualquier otro lugar, excluyendo un hospital u otro centro. Los servicios móviles en caso de crisis están disponibles las 24 horas al día, los 7 días a la semana y los 365 días al año.
- Los servicios móviles en caso de crisis incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización en la comunidad. Si necesita atención adicional, los proveedores móviles también facilitarán el traslado seguro o la remisión a otros servicios.
- Para obtener más información sobre el Equipo Móvil de Respuesta a Crisis (MCRT, por sus siglas en inglés) de los Servicios de Salud Conductual (BHS, por sus siglas en inglés) del Condado de San Diego, visite el siguiente enlace: https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/BHS_MCRT/About_MCRT.html

Detección, evaluación, intervención breve, remisión a tratamiento

El sistema de prueba de detección, evaluación, intervención breve y remisión a tratamiento por consumo de alcohol y drogas no es un beneficio del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Es un beneficio de los sistemas de pago por servicios y de atención administrada de Medi-Cal para beneficiarios de 11 años en adelante. Los planes de atención administrada deben ofrecer servicios cubiertos para el trastorno de consumo de sustancias, incluyendo prueba de detección,



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

evaluación, intervención breve y remisión a tratamiento (SABIRT, por sus siglas en inglés) por consumo de alcohol y drogas para beneficiarios de 11 años en adelante.

Servicios de intervención temprana

Los servicios de intervención temprana están cubiertos por el sistema organizado de entrega de medicinas de Medi-Cal para beneficiarios menores de 21 años. Cualquier beneficiario menor de 21 años que se someta a una prueba de detección y se determine que corre el riesgo de desarrollar un trastorno por uso de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto por el nivel de servicio ambulatorio como servicios de intervención temprana. No es necesario tener un diagnóstico de trastorno de consumo de sustancias para prestar servicios de intervención temprana a los beneficiarios menores de 21 años.

Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento

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

Para ser elegible para los servicios de detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento, el beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de cobertura completa. Los servicios de servicios de detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento cubren los servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar a corregir defectos y enfermedades físicas y del comportamiento. Se considera que los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen que una afección sea más tolerable ayudan a aliviar la afección y se incluyen como servicios de detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento. Los criterios de acceso para los beneficiarios menores de 21 años son diferentes y más flexibles que los criterios de acceso para los adultos que acceden a los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, a fin de cumplir el mandato de Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento y la intención de prevención e intervención temprana de los trastornos por consumo de sustancias.

Si tiene preguntas acerca de los servicios de detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento llame a [Página web de Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento del DHCS](#).

Los servicios de trastornos por el consumo de sustancias están disponibles por parte de los planes de atención administrada o el programa de "Pago de servicios" del programa "regular" de Medi-Cal.

Los planes de atención administrada deben ofrecer la cobertura de servicios para el trastorno de consumo de sustancias, incluyendo un examen de detección de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y remisión a tratamiento (SABIRT) para beneficiarios de 11 años en adelante, incluyendo mujeres embarazadas que son



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

miembros, en centros de atención primaria, así como exámenes de detección de tabaco, alcohol y drogas ilícitas. Los planes de atención administrada también deben facilitar o coordinar la prestación del Tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos (también conocido como tratamiento asistido con medicamentos) facilitado en el centro de atención primaria, como paciente hospitalizado, en las salas de emergencia y otros entornos médicos bajo contrato. Los planes de atención administrada también deben prestar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluyendo la desintoxicación voluntaria como paciente hospitalizado.

Información adicional específica del condado

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



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

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

¿Cómo obtengo los servicios del sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

Si cree que necesita servicios de tratamiento para trastornos por el consumo de sustancias, puede obtener estos servicios llamando a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al (888) 724-7240 (TTY: 711). También puede ser remitido al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado para recibir servicios de tratamiento por trastornos por el consumo de sustancias de otras maneras.

Es obligación del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado aceptar remisiones para servicios de tratamiento por el trastorno por el consumo de sustancias por parte de médicos, profesionales de la salud conductual y otros proveedores de atención primaria, cuando consideren que usted podría necesitar estos servicios y por parte de su plan de salud de atención administrada de Medi-Cal, si usted es beneficiario. Por lo general, el médico generalista o el plan de salud de atención administrada de Medi-Cal necesitará su permiso o el permiso del progenitor o cuidador de un niño para hacer la remisión, a no ser que se trate de una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden hacer remisiones al condado, incluyendo escuelas, como las escuelas, los departamentos de bienestar o servicios sociales del condado, los tutores o familiares y las agencias del orden público.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de proveedores del Condado de San Diego. Si cualquier proveedor bajo contrato tiene alguna objeción para desempeñar o apoyar cualquier servicio cubierto, el Condado de San Diego hará que otro proveedor preste el servicio. Su condado no puede denegar una solicitud para realizar una evaluación inicial con el fin de determinar si cumple los criterios para acceder a los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.

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

Los servicios de tratamiento del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal con el proveedor actual continuarán durante un período no superior a noventa (90) días, a menos que la necesidad médica exija que los servicios continúen durante un tiempo más prolongado, que no exceda los 12 meses. El Sistema organizado de



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

entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de San Diego proporcionará al beneficiario la transición de la atención con un proveedor fuera de la red cuando se cumplan todos los criterios siguientes:

1. El Condado determina mediante una evaluación que trasladar a un beneficiario a un nuevo proveedor tendría como resultado un grave perjuicio para la salud del beneficiario, o produciría un riesgo de hospitalización o institucionalización;
2. El Condado puede determinar que el beneficiario tiene una relación existente con un proveedor fuera de la red (la autocertificación no es suficiente para demostrar una relación con un proveedor);
 - a. una relación existente significa que el beneficiario recibía tratamiento del proveedor fuera de la red antes de la fecha de su transición al DMC-ODS del Condado.
3. El proveedor fuera de la red está dispuesto a aceptar las tarifas contractuales del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de San Diego o las tarifas de medicamentos de Medi-Cal para el o los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal aplicables, la que sea mayor;
4. El proveedor fuera de la red cumple con los estándares profesionales aplicables del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de San Diego y no tiene problemas de calidad de la atención que lo descalifiquen (un problema de calidad de la atención significa que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de San Diego puede documentar su preocupación por la calidad de la atención del proveedor en la medida en que el proveedor no sería elegible para prestar servicios a ningún otro beneficiario del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal);
5. Se verifica que el proveedor esté verificado como un proveedor actual de medicamentos certificado por Medi-Cal; y
6. El proveedor fuera de la red proporciona al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de San Diego toda la información de tratamiento relevante, con el fin de determinar la necesidad médica y desarrollar un plan de tratamiento actual, siempre que sea acorde con las leyes y reglamentos de privacidad federales y estatales. Además, el proveedor proporciona al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de San Diego todos los datos de resultados relevantes.

¿Dónde obtengo los servicios del sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

El Condado de San Diego participa en el programa del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Dado que usted es residente del Condado de San



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

Diego, puede obtener servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal en el condado donde vive a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. En el caso de los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal que no se presten en su condado, este hará los arreglos necesarios para que usted reciba servicios fuera del condado cuando sea necesario y apropiado. El condado de San Diego cuenta con proveedores de tratamiento para trastornos por uso de sustancias disponibles para tratar afecciones cubiertas por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. Otros condados que no participen en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal pueden prestar los siguientes servicios de medicamentos de Medi-Cal:

- Tratamiento intensivo a pacientes ambulatorios
- Tratamiento de narcóticos
- Tratamiento para pacientes ambulatorios
- Servicio residencial perinatal de abuso de sustancias (sin incluir habitación y alimentos)

Si usted tiene menos de 21 años, también es elegible para los servicios de Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento en cualquier otro condado del estado.

Atención fuera del horario laboral

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

¿Cómo puedo saber cuándo necesito ayuda?

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

¿Cómo puedo saber si un niño o adolescente necesita ayuda?

Puede contactar al plan del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado participante para una evaluación de su niño o adolescente si considera que demuestra alguna señal del trastorno por el consumo de sustancias. Si



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

su niño o adolescente reúnen los requisitos para recibir beneficios de Medi-Cal y la evaluación del condado indica que son necesarios los servicios de tratamiento de drogas y alcohol cubiertos por el condado participante, el condado se encargará de que su niño o adolescente reciba los servicios.

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

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

- En un lapso de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar servicios con un proveedor de servicios de trastorno de consumo de sustancias para servicios como paciente ambulatorio y servicios intensivos para paciente ambulatorio;
- En un lapso de 3 días hábiles a partir de su solicitud de servicios del programa de tratamiento de narcóticos;
- Una cita no urgente de seguimiento en un plazo de 10 días si está bajo tratamiento por un trastorno continuo de uso de sustancias, excepto en ciertos casos identificados por su proveedor de tratamiento.

Sin embargo, estos tiempos pueden ser mayores si su proveedor ha determinado que un tiempo de espera más largo es médicamente apropiado y no perjudicaría su salud. Si le han dicho que se encuentra en lista de espera y considera que el tiempo transcurrido es perjudicial para su salud, póngase en contacto con su plan. Tiene derecho a presentar una queja si no recibe la atención oportuna. Si necesita más información sobre cómo presentar una queja, consulte la sección "Proceso de presentación de quejas" de este manual.

¿Quién decide qué servicios obtendré?

Usted, su proveedor y el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado participan en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. Un proveedor de servicios del trastorno por consumo de sustancias hablará con usted y por medio de una evaluación, le ayudarán a determinar qué servicios son apropiados de acuerdo con sus necesidades. Podrá recibir algunos servicios mientras su proveedor realiza esta evaluación.

Si es menor de 21 años, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe brindarle los servicios médicamente necesarios que le ayudarán



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

a corregir o mejorar su afección de salud mental. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud conductual se consideran médicamente necesarios.



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

CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL

¿Dónde puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive, y fuera de su condado si es necesario. Si necesita más información o para recibir una remisión, puede ponerse en contacto con la Línea de Acceso y Crisis (ACL) en el (888) 724-7240 (TTY: 711). Cada condado cuenta con servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, usted es elegible para cobertura y beneficios adicionales de los servicios de Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento.

Su plan de salud mental determinará si cumple con los criterios de acceso a los servicios especializados de salud mental. Si lo hace, el plan de salud mental lo remitirá a un proveedor de salud mental que evaluará sus necesidades para determinar qué servicios son necesarios para usted. También puede solicitar una evaluación de su plan de atención administrada si es beneficiario. Si su plan de atención administrada determina que usted cumple los criterios de acceso a los servicios especializados de salud mental, el plan de atención administrada lo remitirá para que reciba los servicios del plan de salud mental o lo ayudará en la transición de sus servicios del plan de atención administrada al plan de salud mental. No hay un camino equivocado para llegar a los servicios de salud mental, lo que significa que incluso puede recibir servicios de salud mental no especializados a través de su plan de atención administrada, además de los servicios de salud mental especializados. Puede obtener acceso a estos servicios a través de su proveedor de salud mental si este determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted, y siempre y cuando dichos servicios estén coordinados y no se dupliquen.



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

CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA

¿Cuál es el criterio de acceso para la cobertura de servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias?

Como parte del proceso de decisión sobre si usted necesita servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal trabajará con usted y su proveedor para decidir si cumple los criterios de acceso para recibir los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. En esta sección se explica cómo tomará dicha decisión su condado participante.

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

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

Los beneficiarios menores de 21 años pueden recibir todos los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal cuando un proveedor determine que el servicio corregiría o ayudaría al uso indebido de sustancias de un trastorno por consumo de sustancias, incluso si no se ha determinado un diagnóstico. Incluso si su condado de residencia no participe en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, si es menor de 21 años puede recibir estos servicios.

¿Qué es la necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y apropiados para tratar su afección. Para las personas de 21 años en adelante, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o incapacidad considerable o para aliviar un dolor intenso. Para los



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

beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si corrige o ayuda al uso indebido de sustancias o a un trastorno por el consumo de sustancias. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable el uso indebido de sustancias o un trastorno por el consumo de sustancias ayudan a aliviar la afección y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento.



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

CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR

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

El Sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal del condado puede imponer ciertos límites a su opción de proveedores. Usted puede solicitar que el Sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal del condado le ofrezca varias opciones de proveedores inicialmente. El sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal también debe permitirle cambiar de proveedores. Si solicita cambiar de proveedores, el condado debe permitirle, en la medida de lo posible, escoger entre por lo menos dos de ellos.

Se exige que su condado publique en línea un directorio actualizado de proveedores. Si tiene preguntas acerca de sus proveedores actuales o quisiera un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de su condado https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html o llame al teléfono gratuito del condado en la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL), al (888) 724-7240 (TTY: 711). El directorio actual de proveedores está disponible en formato electrónico en el sitio web del condado, o puede obtener una copia impresa por correo, si la solicita.

En ocasiones, los proveedores bajo contrato con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado elijen no prestar más sus servicios a este sistema, o ya no aceptan a los pacientes del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal por su cuenta o a petición del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. Cuando esto ocurre, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe hacer un esfuerzo de buena fe en dar aviso por escrito de que se ha dado por terminado el contrato del condado con algún proveedor en un plazo de 15 días a partir de que se dio aviso del terminación, a cada persona que estaba recibiendo servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias de ese proveedor.

Los indígenas estadounidenses y nativos de Alaska elegibles para recibir servicios de Medi-Cal y que residan en condados que hayan optado por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, también pueden recibir servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado a través de los proveedores indígenas que tengan la acreditación Medi-Cal para medicamentos necesaria.



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

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

Usted, su proveedor y el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado participan todos en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del condado siguiendo el criterio de acceso y la lista de servicios cubiertos del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. El ocasiones, el condado dejará que usted y el proveedor tomen la decisión. Otras veces, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado puede exigir que su proveedor pida al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado revisar las razones por las cuales el proveedor cree que usted necesita un servicio antes de que este se le proporcione. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe hacer uso de un profesional calificado para hacer la revisión.

Este proceso de revisión se conoce como el proceso de autorización del plan. No se requiere de una autorización previa para los servicios, excepto para los servicios residenciales y de hospitalización (sin incluir los servicios de control de la abstinencia). El proceso de autorización del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe seguir plazos específicos. Para una autorización estándar, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe tomar una decisión en cuanto a la solicitud de su proveedor en un plazo de 14 días calendario.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado considera que conviene a sus intereses obtener más información de su proveedor, se puede ampliar el plazo hasta por 14 días calendario adicionales. Un ejemplo de cuándo podría convenir a sus intereses una prórroga es cuando el condado considera que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado tuviera información adicional de su proveedor y tuviera que negar la solicitud sin la información. Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado amplía el plazo, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la prórroga.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o acelerada, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado deberá enviarle un Aviso de determinación adversa de beneficios indicándole que los servicios han sido denegados e informándole que puede presentar una apelación o solicitar una Audiencia imparcial estatal.

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



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

Si no está de acuerdo con la decisión del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado sobre un proceso de autorización, puede presentar una apelación ante el condado o solicitar una Audiencia imparcial estatal. Para más información, consulte la sección de Resolución de problemas.

¿Qué proveedores son parte del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado?

Si usted es nuevo en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, puede encontrar una lista completa de proveedores en su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html que contiene información acerca de dónde están ubicados los proveedores, los servicios que ofrecen para el tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias y otra información para ayudarlo a obtener acceso a la atención, incluyendo información acerca de los servicios culturales y de idiomas disponibles por parte de los proveedores. Si tiene preguntas sobre los proveedores, llame al número de teléfono gratuito de la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de su condado al (888) 724-7240 (TTY: 711).



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

SU DERECHO A ACCEDER A LOS HISTORIALES MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES

Su condado está obligado a crear y mantener un sistema seguro para que usted pueda acceder a su historial médico y localizar a un proveedor utilizando tecnologías comunes como un computador, una tableta inteligente o un dispositivo móvil. Este sistema se denomina Interfaz de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés) de Acceso de Pacientes. En el sitio web de su condado encontrará información que debe tener en cuenta la momento de seleccionar una aplicación para acceder a su historial médico y localizar a un proveedor.

Si tiene preguntas relacionadas con el sistema seguro de acceso a su historial médico y de salud, envíe un correo electrónico a QIMatters.HHSA@sdcountry.ca.gov.

Para consultar la versión con capacidad de búsqueda del Directorio de proveedores de BHS y localizar a un proveedor, visite: <https://sdcountrybhs.com/ProviderDirectory>.



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

AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS

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

Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, niega, limita, reduce, retrasa o da por terminados los servicios que usted desea o cree que debería obtener, usted tiene derecho a un Aviso por escrito (llamado "Aviso de determinación adversa de beneficios") del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión y presentar una apelación. Las secciones a continuación describen su derecho al Aviso y lo que usted puede hacer si no está de acuerdo con la decisión del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.

¿Qué es una Determinación adversa de beneficios?

Se entiende como Determinación adversa de beneficios cualquiera de las siguientes acciones que tome el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado:

1. La denegación o la autorización limitada a un servicio solicitado, incluyendo las determinaciones basadas en el tipo o nivel del servicio, la necesidad médica, idoneidad, entorno o efectividad de un beneficio cubierto.
2. La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado
3. La denegación, en su totalidad o en parte, al pago de un servicio
4. No prestar los servicios de manera oportuna.
5. El hecho de no actuar dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de quejas y apelaciones (si usted presenta una queja ante el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado y este Sistema no le responde con una decisión escrita de su queja en un plazo de 90 días. Si usted presenta una apelación ante el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado para medicamentos y este Sistema 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 una respuesta en un plazo de 72 horas); o bien
6. La denegación de la solicitud de un beneficiario de impugnar la responsabilidad financiera.

¿Qué es un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Un Aviso de determinación adversa de beneficios es una carta que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le enviará si toma la decisión de denegar, limitar, reducir, retrasar o dar por terminados 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



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

tienen cobertura, la denegación de que el servicio se debe a un sistema de entrega incorrecto o la denegación de una solicitud para impugnar la responsabilidad financiera. También se usa 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 servicios dentro de los estándares de cronograma del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.

Plazo del aviso

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe enviar el aviso al beneficiario por correo al menos 10 días antes de la fecha de acción de terminación, suspensión o reducción de un servicio del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado previamente autorizado. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado también debe enviar el aviso al beneficiario por correo en un plazo de dos días hábiles a partir de la decisión de denegar el pago o las decisiones que resulten en una denegación, retraso o modificación de todos o parte de los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.

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

Sí, deberá recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios. Sin embargo, si no recibe un aviso, podrá presentar una apelación ante el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado o si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una Audiencia imparcial estatal. Cuando contacte a su condado, indique que ha sufrido una determinación adversa de beneficios pero que no recibió un aviso. Se incluye en este manual la información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una Audiencia imparcial estatal. La información también debe estar disponible en el consultorio de su proveedor.

¿Qué comunica el Aviso de determinación adversa de beneficios?

El aviso de determinación adversa de beneficios le comunicará lo siguiente:

- Qué acciones ha tomado el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado que lo afectan a usted y a su capacidad de obtener servicios.
- La fecha de vigencia de la decisión y el motivo por el que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado tomó su decisión.
- Las normas estatales o federales en las cuales el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado basó la decisión.
- Cuáles son sus derechos si no está de acuerdo con las acciones del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.



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

- Cómo recibir copias de los documentos, registros y demás información relacionada con la decisión del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Cómo presentar una Apelación ante el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Cómo solicitar una Audiencia imparcial estatal.
- Cómo solicitar una Apelación acelerada o una Audiencia imparcial acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una Apelación o solicitar una Audiencia imparcial estatal.
- Con cuánto tiempo cuenta usted para presentar una Apelación o solicitar una Audiencia imparcial estatal.
- Sus derechos a seguir recibiendo los servicios mientras espera la decisión de una Apelación o Audiencia imparcial estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá los costos de estos servicios.
- Cuándo presentar su solicitud para una Apelación o Audiencia imparcial estatal si desea que continúen los servicios

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

Cuando reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios, lea detenidamente toda la información que figura en el mismo. Si no entiende el contenido del aviso, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado lo podrá ayudar. También puede pedirle ayuda a otra persona.

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



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

PROCESOS PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

¿Qué sucede si no obtengo los servicios que deseo del Plan del Sistema organizado de entrega de Medicinas de Medi-Cal del condado?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado tiene una manera de resolver un problema sobre cualquier tema relacionado con los servicios de tratamientos para el trastorno por el consumo de sustancias que esté recibiendo. Esto se conoce como proceso de resolución de problemas, y podría involucrar los siguientes procesos.

1. **Proceso de quejas:** una expresión de descontento acerca de cualquier asunto relacionado con los servicios de tratamiento por trastorno de consumo de sustancias, distinto a una Determinación adversa de beneficios.
2. **Proceso de apelación:** la revisión de una decisión (negación, suspensión o reducción de los servicios) que se tomó con respecto a sus servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias por parte del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado o de su proveedor.
3. **Proceso de Audiencia imparcial estatal:** la revisión para asegurar que reciba los servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias a los cuales tiene derecho bajo el programa Medi-Cal.

Presentar una queja o apelación, o solicitar una Audiencia imparcial estatal no se considerará una acción en su contra y no afectará los servicios que reciba. Cuando su queja o apelación haya concluido, su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal le notificará a usted, los proveedores y a los padres/tutores sobre el resultado final. Cuando su Audiencia imparcial estatal haya concluido, la Oficina de Audiencias imparciales estatales le notificará a usted y al proveedor sobre el resultado final.

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

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

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado dispondrá de personal para explicarle estos procesos y ayudarle a reportar un problema, ya sea como queja, apelación o solicitud de Audiencia imparcial estatal. También pueden ayudarle a decidir si califica para lo que se denomina un proceso "acelerado", lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud o estabilidad están en peligro. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias o su defensor. Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-



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

Cal de su condado debe brindarle toda la ayuda razonable para completar los formularios y otros pasos procesales relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, pero no se limita a, proporcionar servicios de intérprete y números gratuitos con TTY/ TDD y capacidad de intérprete.

Si necesita ayuda para presentar una solicitud relativa a servicios residenciales, puede llamar al Programa de Defensa del Paciente de Jewish Family Service (JFS) al (619) 282-1134.

Si necesita ayuda para presentar una solicitud relativa a servicios ambulatorios o a cualquier otro servicio para trastorno por consumo de sustancias, puede llamar a Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA) al número gratuito (877) 734-3258.

¿Qué pasa si necesito ayuda para resolver un problema con el plan del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado pero no deseo presentar una queja o apelación?

Puede obtener ayuda del estado si tiene problemas para encontrar al personal correcto en el condado para ayudarlo a resolver su problema con el sistema.

Puede contactar a la Oficina del Defensor del Beneficiario del Departamento de Servicios de Atención Médica, de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. (excepto días festivos), al **888-452-8609** o por correo electrónico a MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

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

Puede obtener ayuda jurídica gratuita en su oficina local de asistencia jurídica o con otros grupos. Puede solicitar información sobre sus derechos de audiencia o asistencia jurídica gratuita a la Unidad de Investigación y Respuesta Pública:

Llame sin costo al: 1-800-952-5253

Si sufre pérdida auditiva y usa un TDD, llame al: **1-800-952-8349**



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

PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción acerca de cualquier asunto relacionado con sus servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias que no sea alguno de los problemas cubiertos por los procesos de Apelación y Audiencia imparcial estatal.

El proceso de quejas:

- Incluye procedimientos simples y fáciles de entender que le permiten presentar su queja de manera verbal o escrita.
- No se tomará en su contra o contra su proveedor de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluyendo a un proveedor o a un defensor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado podría pedirle que firme un formulario autorizando a dicho sistema a divulgar información a dicha persona.
- Se asegurará de que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo, y no estén involucrados en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Identifica las funciones y responsabilidades de usted, del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado y de su proveedor.
- Ofrece una resolución para la queja en los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja ante el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado o tiene otro problema con respecto a dicho sistema.

¿Cómo puedo presentar una queja?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le proporcionará sobres con la dirección del remitente en todos los centros de los proveedores para que envíe su queja por correo. Las quejas pueden presentarse verbalmente o por escrito. No es necesario dar seguimiento por escrito a las quejas verbales.

Si necesita ayuda con una queja relativa a servicios residenciales, puede llamar al Programa de Defensa del Paciente de Jewish Family Service (JFS) al (619) 282-1134.

Si necesita ayuda para presentar una solicitud relativa a servicios ambulatorios o a cualquier otro servicio para trastorno por consumo de sustancias, puede llamar a



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

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCEHA) al número gratuito (877) 734-3258.

¿Cómo sé si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado del condado recibió mi queja?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le informará que recibió su queja enviándole una confirmación por escrito en un plazo de 5 días calendario. Al recibir una queja por teléfono o en persona, que usted acepte que se resuelva al final del siguiente día laborable, está exenta y es posible que no reciba una carta.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi queja?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe tomar una decisión acerca de su queja en un plazo de 90 días calendario a partir de la fecha en la cual presentó su queja. Los plazos podrán ampliarse hasta por 14 días calendario si usted solicita una prórroga, o si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado considera que es necesario obtener información adicional y que el retraso podría ser de su beneficio. Un ejemplo de cuándo podría serle de beneficio un retraso es cuando el condado considera que podría resolver su queja si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado tuviera más tiempo para obtener información de usted u otras personas involucradas.

¿Cómo sé si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal ha tomado una decisión con respecto a mi queja?

Cuando se haya tomado una decisión respecto a su queja, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le avisará por escrito a usted o a su representante sobre la decisión. Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal no le avisa a usted o a cualquier parte afectada sobre la decisión de la queja a tiempo, entonces el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le proporcionará un Aviso de determinación adversa de beneficios informándole sobre su derecho a solicitar una Audiencia imparcial estatal. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está obligado a darle un Aviso de la determinación adversa de beneficios en la fecha en que el plazo se cumpla.

¿Hay una fecha límite para presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento.



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

PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA)

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado es responsable por permitirle impugnar alguna decisión sobre sus servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias que hayan tomado el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado o sus proveedores y con la cual usted no esté de acuerdo. Hay dos maneras de solicitar una revisión. Una manera es utilizando el proceso de apelación estándar. La otra manera es utilizando el proceso de apelación acelerada. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para poder solicitar una apelación acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es la solicitud para revisar un problema con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado o su proveedor, que incluya una negación o cambios a los servicios que usted necesita. Si solicita una apelación estándar, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado puede tomar hasta 30 días para revisarla. Si usted considera que esperar 30 días pondría su salud en riesgo, debe solicitar una 'apelación acelerada'.

El proceso de apelación estándar:

- Permite presentar una apelación en persona, por teléfono o por escrito.
- Garantiza que la presentación de una queja no se tomará en su contra ni en la de su proveedor.
- Le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluyendo a un proveedor o a un defensor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado podría pedirle que firme un formulario autorizando a dicho sistema a divulgar información a dicha persona.
- Logra que sus beneficios continúen tras realizar la solicitud de apelación y dentro del plazo requerido de 10 días a partir la fecha del Aviso de determinación adversa de beneficios o de la fecha en que se le entregó personalmente. No tiene que pagar por la continuación de los servicios mientras esté pendiente la apelación. Si solicita una continuación del beneficio y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o discontinuar el servicio que recibe, es posible que se le exija pagar el costo de los servicios prestados mientras que la apelación estaba pendiente.
- Se asegurará de que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo, y no estén involucrados en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.



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

- Permite que usted o a su representante examinen el expediente de su caso, incluyendo su historial médico y cualquier otro documento o registro considerado antes y durante el proceso de apelación.
- Permite que tenga una oportunidad razonable de presentar evidencia e imputaciones de hecho o derecho, en persona o por escrito.
- Permite que usted, su representante o el representante legal del heredero de un beneficiario fallecido se incluyan como las partes de la apelación.
- Le avisará que su apelación está bajo revisión mediante una confirmación por escrito.
- Le informa sobre su derecho a solicitar una Audiencia imparcial estatal, una vez concluido el proceso de apelación.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

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

- Si su condado o uno de los proveedores bajo contrato con el condado deciden que usted no califica para recibir algún servicio de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias porque usted no cumple con los criterios de acceso.
- Su proveedor considera que necesita un servicio de tratamiento por trastorno por el consumo de sustancias y pide una aprobación al condado, pero el condado no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor ha pedido una aprobación al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no concluye a tiempo el proceso de aprobación.
- El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado no le proporciona los servicios dentro de los plazos establecidos por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Usted no considera que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le proporciona los servicios de forma suficientemente oportuna como para cubrir sus necesidades.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvieron a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios de trastorno por el consumo de sustancia que necesita.



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

¿Cómo puedo presentar una apelación?

El condado le proporcionará sobres con la dirección del remitente en todos los centros de los proveedores para que envíe su apelación por correo. Las apelaciones pueden presentarse verbalmente o por escrito.

Si necesita ayuda para presentar una solicitud relativa a servicios residenciales, puede llamar al Programa de Defensa del Paciente de Jewish Family Service (JFS) al (619) 282-1134.

Si necesita ayuda para presentar una solicitud relativa a servicios ambulatorios o a cualquier otro servicio para trastorno por consumo de sustancias, puede llamar a Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCEHA) al número gratuito (877) 734-3258.

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

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado le notificará a usted o a su representante por escrito acerca de la decisión de su apelación. La notificación incluirá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación.
- La fecha en la que se tomó la decisión de la apelación.
- Si la apelación no se resolvió totalmente a su favor, el aviso también contendrá información sobre su derecho a una Audiencia imparcial estatal y el procedimiento para solicitar una Audiencia imparcial estatal.

¿Hay una fecha límite para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha del aviso de determinación adversa de beneficios. Tenga presente que no siempre recibirá un Aviso de determinación adversa de beneficios. No habrá fechas límites para presentar una apelación cuando no reciba un Aviso de Determinación adversa de beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe tomar una decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en la que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado reciba su solicitud de apelación. Los plazos podrán ampliarse hasta por 14 días calendario si usted solicita una prórroga, o si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado considera que es necesario obtener información adicional y que el retraso podría ser de su beneficio. Un ejemplo de cuándo podría ser de beneficio para usted un retraso es cuando el condado considere que podría aprobar su apelación si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado tuviera más tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.



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

¿Qué pasa si no puedo esperar 30 días para la decisión sobre mi apelación?

El proceso de apelación puede ser más rápido si califica para el proceso de apelación acelerada.

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una manera más rápida de decidir sobre una apelación. El proceso de apelación acelerada sigue un proceso similar al proceso de apelación estándar. Sin embargo, debe demostrar que esperar a una apelación estándar podría empeorar su estado de consumo de sustancias. El proceso de apelación acelerada también sigue fechas límites distintas a la apelación estándar. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado dispone de 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Puede solicitar verbalmente una apelación acelerada. No es necesario solicitar una apelación acelerada por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si considera que una espera de hasta 30 días calendario a partir de que se tome la decisión de una apelación estándar podría poner en riesgo su vida, salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar alguna función al máximo, puede solicitar una resolución acelerada de la apelación. Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su condado resolverá la apelación acelerada en un plazo de 72 horas a partir de que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado reciba la apelación.

Los plazos podrán ampliarse hasta por 14 días calendario si usted solicita una prórroga, o si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado demuestra que existe la necesidad de obtener información adicional y que el retraso es para su beneficio. Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado amplía el plazo, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le dará una explicación escrita sobre por qué se amplió el plazo.

Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado deberá hacer un esfuerzo razonable para darle un aviso verbal oportuno y le notificará por escrito en un plazo de 2 días calendario, indicando la razón de la decisión. Su apelación seguirá los plazos de la apelación estándar señalados anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del condado en cuanto a que su apelación no cumple con el criterio de apelación acelerada, puede presentar una queja.



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

Una vez que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado resuelva su solicitud de apelación acelerada, este Sistema le notificará a usted y a todas las partes afectadas de manera verbal y escrita.



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

PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL

¿Qué es una Audiencia imparcial estatal?

Una Audiencia imparcial estatal es una revisión independiente realizada por el Departamento de Servicios Sociales de California para asegurar que usted reciba los servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias a los cuales tenga derecho bajo el programa Medi-Cal. También puede visitar la página del Departamento de Servicios Sociales de California en <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para conocer recursos adicionales.

¿Cuáles son mis derechos en una Audiencia imparcial estatal?

Usted tiene derecho a:

- Una audiencia ante el Departamento de Servicios Sociales de California (también denominada Audiencia imparcial estatal).
- Recibir información sobre cómo solicitar una Audiencia imparcial estatal;
- Recibir información sobre las reglas que rigen la representación en la Audiencia imparcial estatal.
- Que sus beneficios continúen a petición suya durante el proceso de Audiencia imparcial estatal si solicita una Audiencia imparcial estatal dentro de los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo solicitar una Audiencia imparcial estatal?

Puede solicitar una Audiencia imparcial estatal:

- Si ha completado el proceso de apelación del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Si su condado o uno de los proveedores bajo contrato con el condado deciden que usted no califica para recibir algún servicio de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias porque usted no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Su proveedor considera que necesita un servicio de tratamiento por trastorno por el consumo de sustancias y pide una aprobación al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el Sistema no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor ha pedido una aprobación al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no concluye a tiempo el proceso de aprobación.
- El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado no le proporciona los servicios dentro de los plazos establecidos por el condado.



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

- Usted no considera que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le proporciona los servicios de forma suficientemente oportuna como para cubrir sus necesidades.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvieron a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias que necesita.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvieron a tiempo

¿Cómo solicito una Audiencia imparcial estatal?

Puede solicitar una Audiencia imparcial estatal:

- En línea en: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por escrito: Envíe su solicitud al departamento de bienestar social del condado, a la dirección que figura en el Aviso de determinación adversa de beneficios, o por fax o 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 al **916-651-5210** o al **916-651-2789**.

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

- Por teléfono: Llame a la División de Audiencias Estatales sin costo al **800-743-8525** o **855-795-0634**, o llame a la línea gratuita de la línea de Respuesta e Investigación Pública al **800-952-5253** o al TDD **800-952-8349**.

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

Solo tiene 120 días calendario para solicitar una Audiencia imparcial estatal. Los 120 días empiezan a contar a partir de la fecha del aviso de decisión de apelación por escrito por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.

Si no recibió un aviso de determinación adversa de beneficios puede solicitar una Audiencia imparcial estatal en cualquier momento.

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

Sí; si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar con él mientras apela, debe solicitar una Audiencia imparcial estatal en un plazo de 10 días a partir de la fecha del matasellos o de la entrega del aviso de decisión de la apelación O antes de la fecha en que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado indique que se suspenderán o reducirán los servicios. Cuando solicite una Audiencia imparcial estatal, debe indicar que desea seguir recibiendo su tratamiento. Además, no



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

tendrá que pagar por los servicios recibidos mientras que esté pendiente una Audiencia imparcial estatal.

Si solicita una continuación del beneficio y la decisión final de la Audiencia imparcial estatal confirma la decisión de reducir o discontinuar el servicio que recibe, es posible que se le exija pagar el costo de los servicios prestados mientras que estaba pendiente la Audiencia imparcial estatal.

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

Después de solicitar una Audiencia imparcial estatal, podrían tardar hasta 90 días en decidir sobre su caso y enviarle una respuesta.

¿Puedo obtener una Audiencia estatal imparcial más rápidamente?

Si considera que esperar tanto tiempo puede ser dañino para su salud, podría obtener una respuesta dentro de tres días hábiles. Solicite a su médico generalista u otro proveedor que le redacte una carta. También puede escribir una carta por su cuenta. La carta debe explicar detalladamente por qué la espera de hasta 90 días para que se decida su caso perjudicará gravemente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima funcionalidad. Después, asegúrese de solicitar una “audiencia acelerada” y adjunte la carta a su solicitud de audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud para una audiencia imparcial estatal acelerada y decidirá si la misma califica. Si se aprueba su solicitud para una audiencia acelerada, se realizará una audiencia y se emitirá una decisión sobre la misma en 3 días hábiles a partir de la fecha en que se recibió su solicitud en la División de Audiencias Estatales.



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

INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL DE CALIFORNIA

¿Hay transporte disponible?

Si tiene problemas para llegar a sus consultas médicas o para el tratamiento de drogas y alcohol, el programa Medi-Cal le puede ayudarle a encontrar transporte. Se puede proporcionar transporte a los beneficiarios de Medi-Cal que no cuenten con transporte propio y que tengan una necesidad médica de recibir determinados servicios cubiertos por Medi-Cal. Hay dos tipos de transporte para las citas:

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

Se ofrece transporte para ir a la farmacia o recoger material médico, prótesis, aparatos ortopédicos y otros equipos necesarios. Si necesita más información y ayuda sobre el transporte, póngase en contacto con su plan de atención administrada.

Si tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico, puede contactar al sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. Cuando contacte la compañía de transporte le pedirán información acerca de la fecha y hora de su cita. Si necesita transporte médico no de emergencia, su proveedor puede prescribirle transporte médico no de emergencia y ponerle en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su viaje de ida y vuelta a su(s) cita(s).

Información adicional específica del condado

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

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si cree que está sufriendo una emergencia médica, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana para pedir ayuda.

Los servicios de emergencia son aquellos prestados por una afección médica inesperada, incluida una afección médica psiquiátrica de urgencia.

Se produce una situación de emergencia médica cuando usted tiene síntomas que le causan un dolor intenso o una enfermedad o lesión grave, que una persona prudente (una persona cuidadosa o precavida que no sea un profesional médico) cree que podría esperar razonablemente sin atención médica:



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

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

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

¿Tengo que pagar por Medi-Cal?

Es posible que tenga que pagar por Medi-Cal dependiendo de la cantidad de dinero que recibe o gana cada mes.

- Si sus ingresos son menores que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal.
- Si sus ingresos son mayores que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar cierta cantidad por sus servicios de tratamiento médico o para el trastorno por el consumo de sustancias. El monto que usted paga se denomina “costo compartido”. Una vez que ha pagado su “costo compartido”, Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas con cobertura para ese mes. En los meses en los que no tenga gastos médicos, no tiene que pagar nada.
- Es posible que deba hacer un “copago” por cualquier tratamiento con Medi-Cal. Esto significa que paga una cantidad de su bolsillo cada vez que recibe un servicio médico o acude a la sala de emergencias de un hospital para recibir sus servicios habituales.

Su proveedor le dirá si tiene que hacer un copago.

¿Con quién debo comunicarme si tengo pensamientos suicidas?

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

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

¿Dónde puedo obtener más información sobre Medi-Cal?

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



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

INSTRUCCIONES MÉDICAS ANTICIPADAS

¿Qué es un documento de instrucciones médicas anticipadas?

Usted tiene el derecho a establecer instrucciones médicas anticipadas. Las instrucciones médicas anticipadas son directivas por escrito sobre su atención médica, reconocidas de conformidad con la ley de California. Incluyen información que establece cómo desea recibir la atención de salud, o establece qué decisiones desea que se tomen, en caso de que no pueda expresar su voluntad. Es posible que en ocasiones le describan las instrucciones médicas avanzadas como un testamento en vida o un poder notarial permanente.

La ley de California define las instrucciones médicas avanzadas como directivas por escrito para la atención médica individual o un poder notarial (un documento escrito que otorga autorización a alguien para que tome decisiones por usted). Todos los condados del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal deben contar con instrucciones médicas anticipadas. Es obligatorio que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado proporcione información escrita sobre las políticas de las instrucciones médicas anticipadas del mismo y una explicación de la ley estatal, si se le solicita. Si desea solicitar más información, debe llamar al Sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

Las instrucciones médicas anticipadas están diseñadas para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no puedan proporcionar instrucciones con respecto a sus cuidados. Es un documento legal que permite que las personas establezcan con anticipación cuáles son sus deseos, en caso de quedar incapacitadas para tomar decisiones de su atención médica. Esto puede incluir temas como el derecho a aceptar o rehusar tratamiento médico, una cirugía o a elegir otras opciones de atención médica. En California, las instrucciones médicas anticipadas consisten en dos partes:

- Su designación de un representante (una persona) que tome decisiones sobre su atención médica.
- Las instrucciones individuales de su atención médica.

Puede obtener un formulario para las instrucciones médicas anticipadas de parte del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado o en línea. En California, usted tiene derecho a dar instrucciones anticipadas a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a modificar o anular sus instrucciones previas en cualquier momento.

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



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

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

Información adicional específica del condado

Para obtener información adicional con respecto a las instrucciones médicas anticipadas, puede visitar o preguntar en cualquier sitio de proveedores de servicios para trastornos por uso de sustancias contratados por el Condado de San Diego.



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

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

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

Como una persona elegible para recibir servicios de Medi-Cal y que reside en un condado del Sistema organizada de entrega de medicamentos de Medi-Cal, tiene derecho a recibir servicios de tratamiento necesarios al trastorno por el consumo de sustancias del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, dando la debida consideración a su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas en una manera apropiada para la condición y capacidad de entendimiento del beneficiario.
- Participar en las decisiones de su atención para el trastorno por el consumo de sustancias, incluyendo el derecho a rehusarse a un tratamiento.
- Recibir acceso oportuno a la atención, incluidos servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una afección de emergencia o una afección urgente o de crisis.
- Recibir la información de este manual sobre los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias cubiertos por el Sistema organizada de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, otras obligaciones del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado y sus derechos, tal como se describen aquí.
- Que se proteja su información confidencial.
- Solicitar y recibir una copia de su historial médico y solicitar que se modifique o corrija según sea necesario.
- Recibir material escrito en formatos alternativos (incluyendo braille, impresión en tipo de letra grande y formato de audio) a petición de usted, de forma oportuna y apropiada para el formato que se solicita.
- Recibir material escrito en los idiomas que utiliza como mínimo el cinco por ciento o 3,000 beneficiarios del Sistema organizado de entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, lo que sea menor.
- Recibir servicios de interpretación en su idioma de preferencia.
- Recibir servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias del Sistema organizado de entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado que sigan los requisitos del contrato con el estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de una capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención y cobertura y autorización de servicios.



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

- Acceder a los Servicios de consentimiento de menores si es beneficiario menor de 21 años.
- Acceder de manera oportuna a servicios fuera de la red de servicio que sean médicamente necesarios, si el Sistema organizado de entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado no tiene un empleado o proveedor bajo contrato que pueda prestar los servicios; “Proveedor fuera de la red” significa un proveedor que no está en la lista de proveedores del Sistema organizado de entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado. El condado debe asegurar que usted no pague un monto adicional por ver a un proveedor fuera de la red. Puede ponerse en contacto con servicios para los beneficiarios al (888) 724-7240 para obtener información sobre cómo recibir los servicios de un proveedor fuera de la red.
- Solicitar una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado dentro de la red del condado o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted.
- Presentar quejas, verbalmente o por escrito, acerca de la organización o la atención recibida.
- Solicitar una apelación, verbalmente o por escrito, después de recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios, incluyendo información sobre las circunstancias bajo las cuales sea posible una apelación acelerada.
- Solicitar una Audiencia imparcial estatal de Medi-Cal, incluyendo información sobre las circunstancias bajo las cuales sea posible una audiencia imparcial estatal acelerada.
- Que no se utilice ninguna forma de restricción o reclusión como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Estar libre de discriminación para ejercer estos derechos sin afectar de manera adversa cómo lo trata el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, proveedores o el Estado.

¿Cuáles son mis Responsabilidades como beneficiario de los servicios del Sistema organizada de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado?

Como beneficiario de servicios del Sistema organizada de entrega de medicamentos de Medi-Cal, usted es responsable de lo siguiente:

- Leer cuidadosamente el material de información que ha recibido del Sistema organizada de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. Este material lo ayudará a comprender qué servicios están disponibles y cómo obtener el tratamiento que necesita.
- Asistir a su tratamiento según se programe. Usted obtendrá el mejor resultado si coopera con su proveedor a lo largo de su tratamiento. Si necesita faltar a una



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

cita, llame a su proveedor con 24 horas de anticipación como mínimo y re programe una cita para otro día y hora.

- Llevar siempre consigo su tarjeta de identificación de Medi-Cal (BIC, por sus siglas en inglés) cuando asista a un tratamiento.
- Decirle a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Decirle a su proveedor sus inquietudes médicas. Mientras más completa sea la información que comparte acerca de sus necesidades, más exitoso será el tratamiento.
- Asegurarse de hacer las preguntas que tenga a su proveedor. Es muy importante que entienda completamente la información que reciba durante el tratamiento.
- Estar dispuesto a desarrollar una relación de trabajo sólida con el proveedor que lo trata.
- Ponerse en contacto con Sistema organizad de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado si tiene cualquier pregunta acerca de sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Comunicar a su proveedor y al Sistema organizad de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado si tiene algún cambio de su información personal. Esto incluye dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.
- Tratar al personal que le provee su tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha de un fraude o algo ilegal, reportarlo a:
 - el Departamento de Servicios de Atención Médica solicita que cualquiera que sospeche de un fraude, derroche o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa de atención de fraudes de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si considera 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 reportar un posible 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 al número gratuito del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888) 724-7240 (TTY:711) o visite en línea en https://www.sandiegocounty.gov/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_service.html. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

SOLICITUD PARA LA TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Cuándo puedo solicitar conservar mi proveedor anterior que ahora está fuera de la red?

- Después de integrarse al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, puede solicitar mantener a su proveedor fuera de la red durante un tiempo si:
 - el cambio a un proveedor nuevo resultaría en un perjuicio grave para su salud o incrementaría su riesgo de una hospitalización o institucionalización; y
 - recibía tratamiento del proveedor fuera de la red antes de la fecha de su transición al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.

¿Cómo puedo solicitar conservar mi proveedor fuera de la red?

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

¿Qué pasa si continúo recibiendo atención de mi proveedor fuera de la red después de cambiar al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado?

- Usted puede solicitar una transición retroactiva de atención en un plazo de treinta (30) días calendario después de haber recibido los servicios de un proveedor fuera de la red.

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

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



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

¿Qué ocurre si se deniega mi solicitud de transición de la atención?

- Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado deniega la transición de su atención:
 - le notificará por escrito;
 - le ofrecerá por lo menos un proveedor alternativo de la red que le ofrezca el mismo nivel de servicios que un proveedor fuera de la red;
 - le informará de su derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con la denegación.
- Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le ofrece varias alternativas de proveedores dentro de la red y usted no elige ninguno, entonces el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado lo referirá o lo asignará a un proveedor de la red, y le notificará de dicha referencia o asignación por escrito. Si el proveedor fuera de la red se niega a aceptar las tarifas del contrato de DMC-ODS del condado o las tarifas de DMC para los servicios de DMC-ODS aplicables o si el proveedor fuera de la red no es un proveedor certificado actual de DMC.

¿Qué ocurre si se aprueba mi solicitud de transición de la atención?

- En un plazo de siete (7) días de haber aprobado su solicitud de transición de la atención, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le proporcionará:
 - la aprobación de la solicitud;
 - la duración del acuerdo de transición de la atención;
 - El proceso que se llevará a cabo para la transición de su atención al final del período de continuación de la atención; y
 - el derecho de elegir un proveedor distinto de la red de proveedores del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado en cualquier momento.

¿Qué tan rápido se tramitará mi solicitud de transición de la atención?

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

¿Qué ocurre al final de mi período de transición de la atención?

- El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le notificará a usted por escrito en un plazo de treinta (30) días calendario antes de finalizar el período de transición de la atención sobre el proceso que ocurrirá para que su atención pase a un proveedor de la red al final de su período de transición de la atención.



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