

Puede obtener ayuda si no está satisfecho con sus servicios

Si tiene inquietudes o comentarios sobre los servicios que ha recibido, por favor, compártalos con nuestro consejero o el programa. Creemos firmemente que esta es la mejor manera de expresar sus inquietudes. El personal del programa está aquí para abordar sus necesidades y escucharlo. Si no se siente cómodo hablando con el personal del programa o sigue teniendo inquietudes, se puede comunicar con las siguientes agencias:

- Si necesita ayuda para presentar una solicitud relativa a **servicios de hospitalización o residenciales**, puede llamar al **Programa de Defensa del Paciente de Jewish Family Service (JFS)** al (619) 282-1134 o 1-800-479-2233.
- Si necesita ayuda para presentar una solicitud relativa a servicios ambulatorios, puede llamar a **Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)** al número gratuito (877) 734-3258 (TTY 1-800-735-2929).

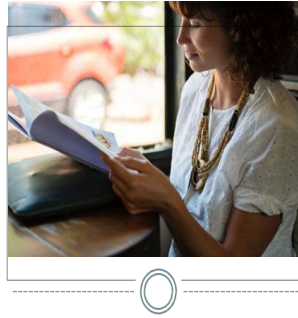
Si tiene una queja sobre su atención, quiere apelar una decisión que limita su atención o desea averiguar cuál es el estado de una apelación o queja, se puede comunicar con una de las agencias que se enumeraron anteriormente. Los beneficiarios de Medi-Cal tienen acceso a servicios y derechos según se especifica en las regulaciones estatales y federales.

También puede presentar una apelación acelerada cuando el proceso estándar podría perjudicar gravemente su vida, salud o la capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima.

¿Necesita más información?

Para obtener más información sobre el Proceso de Quejas y Apelaciones y sus derechos bajo SMHS y DMC-ODS, pídale a su proveedor una copia del Manual para Miembros de Salud Conductual del Condado de San Diego en www.optumsandiego.com en la [página de Beneficiarios y Familias](#).

Recursos útiles



Línea de Acceso y crisis 888-724-7240 (TTY: 711)

Este número gratuito está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana y le da acceso a consejeros que pueden responder a sus preguntas y brindarle remisiones a servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias.

Equipo de servicios móviles en casos de crisis (MCRT, por sus siglas en inglés)

<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/mcrt.html>

Sitio web sobre salud conductual del condado de San Diego

<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs.html>

Directorio de proveedores del Condado de San Diego

<https://sdcountybhs.com/ProviderDirectory>

¿Con quién debo comunicarme si tengo pensamientos suicidas?

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

Guía rápida para miembros de salud conductual



Servicios de salud mental de especialidad (SMHS, por sus siglas en inglés) y Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal (DMC- ODS, por sus siglas en inglés)



LIVE WELL
SAN DIEGO

Revisado en febrero de 2025

Servicios de salud conductual

Si considera que necesita servicios de salud conductual (BH, por sus siglas en inglés), como servicios especializados de salud mental y/o servicios para trastornos por consumo de sustancias, puede llamar a su condado utilizando el número de teléfono que aparece en la portada de este panfleto. Una vez que se ponga en contacto con el condado, recibirá una prueba y se le programará una cita para una evaluación.

También puede solicitar servicios de BH a su plan de atención administrada (MCP, por sus siglas en inglés) si es usted un miembro. Si el MCP determina que usted cumple con el criterio de acceso a los servicios de BH, el MCP le ayudará a obtener una evaluación para recibir servicios de BH a través de su condado. En última instancia, no hay puerta equivocada para recibir servicios de salud conductual. Incluso es posible que pueda recibir servicios de BH mediante su MCP, además de los servicios de salud conductual a través de su condado. Puede obtener acceso a estos servicios por medio de su proveedor de BH si este determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted, y siempre y cuando dichos servicios estén coordinados y no se dupliquen.

Sus derechos como beneficiario de Medi-Cal:

- Ser tratado con respeto a su persona y a su dignidad y privacidad.
- Obtener explicaciones claras y comprensibles de las opciones de tratamiento disponibles.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención médica conductual. Esto incluye el derecho a rechazar cualquier tratamiento que no desee recibir.
- Obtener este manual para conocer los servicios del condado, las obligaciones del condado y sus derechos.

- Pedir una copia de su historial médico y solicitar cambios, si es necesario.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento que se imponga como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir un acceso oportuno a la atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para condiciones de emergencia, urgencia o crisis cuando sea médicamente necesario.
- Previa solicitud, recibir puntualmente material escrito en formatos alternativos como braille, letra de gran tamaño y formato de audio.
- Recibir servicios de salud conductual del condado que se ajuste a su contrato estatal en cuanto a disponibilidad, capacidad, coordinación, cobertura y autorización de la atención. Expresar sus derechos sin cambios perjudiciales en su tratamiento.
- Recibir tratamiento y servicios de acuerdo con sus derechos descritos en este manual y con todas las leyes federales y estatales aplicables.
- Usted puede tener derechos adicionales en virtud de las leyes estatales relativas al tratamiento de la salud conductual.

Tipo de servicios disponibles

Los servicios de DMC-ODS incluyen:

- Intervención temprana
- Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento
- Tratamiento para pacientes ambulatorios
- Tratamiento intensivo a pacientes ambulatorios
- Tratamiento residencial

- Programa de tratamiento por consumo de narcóticos
- Gestión del síndrome de abstinencia
- Tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos
- Reinserción relacionada con la justicia
- Servicios de apoyo entre iguales
- Servicios de recuperación
- Coordinación de la atención
- Manejo de contingencia
- Servicios de equipos móviles para crisis

Los servicios de SMH incluyen:

- Los servicios de MH (tratamiento individual, grupal y basado en la familia)
- Servicios de apoyo para la medicación
- Administración de casos específicos
- Intervención durante una crisis
- Estabilización durante una crisis
- Servicios residenciales para adultos
- Servicios residenciales en caso de crisis
- Servicios intensivos de tratamiento de día
- Servicios de rehabilitación de día
- Servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados
- Servicios de centros de salud psiquiátrica
- Servicios terapéuticos conductuales
- Servicios de coordinación de cuidados intensivos
- Servicios intensivos en el hogar
- Cuidados de acogida terapéuticos
- Reinserción relacionada con la justicia
- Servicios de apoyo entre iguales
- Servicios de equipos móviles para crisis

