County of San Diego

Agencia de Salud y Servicios Humanos,

Servicios de Salud Conductual

Plan de Salud Mental (MHP)

Manual del Beneficiario

Servicios Especializados de Salud Mental

3255 Camino del Rio
San Diego, CA 92108

MHP Beneficiary Handbook
Rev 1/2024_Spanish

Fecha de revisión: 14 de septiembre de 2023
Fecha de vigencia: 1 de enero de 2024[1]

LEMAS LINGÜÍSTICOS

English Tagline

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

الشعار بالعربية **(Arabic)**

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

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

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

بـ 724-7240 (888)
(TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

<u>Հայերեն պիտակ (Armenian)</u>
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:

<u>ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)</u>
ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

<u>简体中文标语 (Chinese)</u>

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。

<u>فارسی زبان به مطلب (Farsi)</u>

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

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

(TTY: 711) 724-7240 (888) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

<u>हिंदी टैगलाइन (Hindi)</u>
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।

<u>Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)</u>
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

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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

Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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

<u>ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)</u>

ປະກາດ:
ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ (888) 724-7240 (TTY: 711).
ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ
(888) 724-7240 (TTY: 711).
ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່ າຍໃດໆ.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Mien Tagline (Mien)

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

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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

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

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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

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

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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 gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS 15

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN 17

INFORMACIÓN GENERAL 28

INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL 38

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA 49

ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL 57

CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR 82

SU DERECHO A ACCEDER A LOS HISTORIALES MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES.....88

ALCANCE DE LOS SERVICIOS 90

DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU PLAN DE SALUD MENTAL 119

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

EL PROCESO PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O UNA APELACIÓN 131
PROCESO DE QUEJAS 138
PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA)...146
PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL.....163
INSTRUCCIONES MÉDICAS ANTICIPADAS 173
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO 178

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a 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 1-888-724-7240 (TTY: 711). La llamada es gratuita. El Manual del beneficiario en otros idiomas está disponible en formato electrónico en https://www.optumsandiego.com. 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.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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 1-888-724-7240 (TTY 711). La llamada es gratuita.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a 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.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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 oír o hablar bien, llame al TTY: 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

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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 o 1-800-479-2233

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- 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, al 1-800-735-2929)
- O, si no puede oír o hablar bien, llame al 711

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

Para servicios residenciales:

Jewish Family Service of San Diego

Joan & Irwin Jacobs Campus

Turk Family Center

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Community Services Building

8804 Balboa Avenue

San Diego, CA 92123

Para Servicios para pacientes ambulatorios:

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)

1764 San Diego Avenue, Suite 100

San Diego, CA 92110

- En persona: visite el consultorio de su médico o cualquier centro proveedor de servicios contratado por el Condado de San Diego, y diga que desea presentar una queja.
- Por medios electrónicos: visite los siguientes sitios web.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Para servicios residenciales:

Jewish Family Service of San Diego

https://www.jfssd.org/

Para Servicios para pacientes ambulatorios:

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)

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

Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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)**
- Por escrito: complete un formulario de quejas o escriba una carta a:

  Department of Health Care Services

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de queja están disponibles en: https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures

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

---

Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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 hablar ni escuchar bien, llame al **TTY/TDD 1-800-537-7697**
- Por escrito: complete un formulario de quejas o escriba una carta a:

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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 gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este Manual?

Los Servicios Especializados de Salud Mental (SMHS, por sus siglas en inglés) están disponibles para todos los beneficiarios de Medi-Cal en todas las regiones del Condado de San Diego. Este manual está disponible bajo petición en el consultorio de su proveedor y en línea.

Este manual le indica cómo obtener los servicios especializados de salud mental de Medi-Cal a través del plan de salud mental de su condado. En este manual encontrará las explicaciones sobre sus

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

beneficios y cómo obtener atención. También responderá a muchas de sus preguntas.

Usted conocerá:

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

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para poder leerlo más adelante. Este manual y otros materiales escritos están disponibles en formato electrónico

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

enhttps://www.optumsandiego.com o en formato impreso en el plan de salud mental, sin cargo alguno para usted. Llame a su plan de salud mental al 1-888-724-7240 si desea una copia impresa.

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

¿Necesita este manual en su idioma o en un formato distinto?

Si habla un idioma distinto al inglés, hay servicios de interpretación disponibles sin costo alguno para

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

usted. Llame a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) al 1-888-724-7240. Su plan de salud mental está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

También puede ponerse en contacto con el plan al 1-888-724-7240 si requiere este manual u otro material escrito en formatos alternativos como, tamaño de letra grande, braille o formato de audio. Su plan de salud mental le ayudará.

Si desea este manual u otro material escrito en un idioma distinto al inglés, llame a su plan de salud mental. Su plan de salud mental le ayudará por teléfono en su idioma.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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

- Inglés
- Árabe
- Chino (mandarín)
- Tagalo
- Coreano
- Persa (farsi y dari)
- Somalí
- Español
- Vietnamita

Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿Cuáles son las responsabilidades de mi plan de salud mental?

Su plan de salud mental es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si usted cumple con los criterios para obtener acceso a los servicios especializados de salud mental del condado o de su red de proveedores.
- Proporcionar una evaluación para determinar si usted necesita servicios especializados de salud mental.
- Proporcionar un número telefónico gratuito que opere las 24 horas del día, los siete días de la semana donde le puedan indicar cómo

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

obtener los servicios del plan de salud mental. [insertar número(s) de teléfono gratuito(s) del Plan de salud mental].

- Disponer de suficientes proveedores cerca de usted para asegurar que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental si los necesita.
- Informarle y orientarlo sobre los servicios disponibles por parte de su plan de salud mental.
- 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

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

interpretación.

- Facilitarle información escrita sobre aquello que esté disponible para usted en otros idiomas o formularios alternativos como en braille o tamaño de letra grande. [El condado debe insertar información adicional sobre los materiales en las lenguas predominantes, la disponibilidad de formatos alternativos, la disponibilidad de ayudas y servicios auxiliares, etc.].
- 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 los tipos 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 plan de salud mental.

- 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.
- 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.

Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL

¿Hay transporte disponible?

Si tiene problemas para acudir a sus citas médicas o del plan de salud mental, el programa Medi-Cal 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 servicios cubiertos por Medi-Cal. Hay dos tipos de transporte para las citas:

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- 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 para acudir a un servicio relacionado con la salud, puede ponerse en contacto directamente con el proveedor de transporte no médico o con su proveedor para que le ayuden. 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).

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia son aquellos que se prestan a beneficiarios que sufren un padecimiento de salud inesperado, incluyendo una afección médica de emergencia psiquiátrica.
Una afección médica de emergencia tiene síntomas tan graves (que posiblemente incluyan dolor intenso) que una persona promedio podría esperar razonablemente que lo siguiente ocurra en cualquier momento:

- La salud de la persona (o la salud de un bebé que aún no ha nacido) podría estar en grave peligro
- Provoca daños graves en el funcionamiento del

cuerpo

- Causar daños graves a cualquier órgano o parte del cuerpo

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

- Es un peligro actual para sí mismo o para otra persona debido a un trastorno mental o a una sospecha de problema de salud mental.
- Está incapacitado inmediatamente de proveer alimentos o alimentarse o de utilizar ropa o tener refugio debido a lo que parece ser un problema de salud mental.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No es necesario contar con una autorización previa para los servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá las afecciones de emergencia, tanto si la afección se debe a un problema de salud física como mental (pensamientos, sentimientos, comportamientos que son fuente de angustia y/o disfunción en relación con uno mismo o con los demás). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá ninguna factura de pago por acudir a la sala de emergencias, incluso si resulta que no se trataba de una emergencia. Si cree tener una emergencia, llame al **911** o acuda a cualquier hospital u otro sitio para solicitar ayuda.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿Tengo que pagar por Medi-Cal?

La mayoría de las personas no tienen que pagar nada por Medi-Cal. En algunos casos, 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.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿Con quién debo comunicarme si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce está en crisis, llame a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio al **988** o al **1-800-273-TALK (8255)**. 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 1-888-724-7240.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Información adicional específica del Plan de Salud Mental

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.

¿Dónde puedo obtener más información sobre Medi-Cal?

Visite el sitio web del Departamento de Servicios de Atención Médica en

_____

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx si desea más información sobre Medi-Cal.

Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

¿Cómo puedo saber cuándo necesito ayuda?

Muchas personas pasan por momentos difíciles en la vida y pueden sufrir afecciones mentales o problemas emocionales. Lo más importante que debe recordar es que hay ayuda disponible para usted. Si usted o un miembro de su familia es elegible para Medi-Cal y necesita servicios de salud mental, debe llamar a la línea de acceso de su plan de salud mental al 1-888-724-7240. Su plan de atención administrada también puede ayudarle a ponerse en contacto con su plan de salud mental si

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

cree que usted o un miembro de su familia necesitan servicios de salud mental que el plan de atención administrada no cubre. El plan de salud mental le ayudará a encontrar un proveedor para los servicios que pueda necesitar.

Si nota que usted o un miembro de su familia experimenta una angustia considerable o persistente, que está afectando su capacidad para desenvolverse en la vida cotidiana o siente que no quiere vivir, llame a su plan de salud mental. Llame a su plan de salud mental si desea ayuda con uno o más de los siguientes síntomas:

- Siente demasiada preocupación o miedo
- Se siente demasiado triste o decaído

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- Problemas de razonamiento:
  - problemas de concentración, memoria o pensamiento lógico y del habla que son difíciles de explicar
- Cambios extremos de humor, incluyendo:
  - sentirse demasiado bien, en la cima del mundo
  - sentirse demasiado irritable o enfadado durante mucho tiempo
- Evitar a los amigos y las actividades sociales
- Problemas de relacionamiento con otras personas
- Dormir demasiado o muy poco
- Comer demasiado o muy poco

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- Problemas para escuchar, ver o sentir cosas difíciles de explicar o que la mayoría de la gente dice que no existen
- Problemas con el consumo de alcohol o drogas
- Muchos problemas físicos sin causas obvias, como:
    - dolores de cabeza
    - dolor de estómago
- Pensar en el suicidio
- Cambio repentino o inusual en el funcionamiento:
    - no puede realizar las actividades cotidianas habituales, tiene problemas con el trabajo, la escuela o las tareas familiares

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- Miedo intenso a engordar o preocupación por el aspecto físico

¿Cómo sé cuándo un menor o adolescente necesita ayuda?

Puede contactar a la línea de acceso de su plan de salud mental al 1-888-724-7240 o al plan de atención administrada para un examen y evaluación del menor o adolescente si cree que está mostrando señales de tener un problema de salud mental. Si el menor o adolescente califican para recibir beneficios de Medi-Cal y la evaluación del plan de salud mental indica que son necesarios los servicios especializados de salud mental cubiertos por el plan

---

de salud mental, el plan coordinará que su hijo menor o adolescente reciba los servicios. Su plan de atención administrada también puede ayudarle a ponerse en contacto con su plan de salud mental si cree que su niño o adolescente necesita servicios de salud mental que el plan de atención administrada no cubre. También hay servicios disponibles para padres que se sienten abrumados por el hecho de serlo o que padecen trastornos mentales.

La siguiente lista de verificación puede ayudarle a evaluar si su niño necesita ayuda, como servicios de salud mental. Si más de una señal está presente o si persiste durante un período prolongado, puede ser

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

un indicativo de un problema más grave que requiere ayuda profesional. Estas son algunas señales a las que debe poner atención:

- Dificultad significativa para concentrarse o quedarse quieto, lo que podría ponerlo en peligro físicamente u ocasionar problemas en la escuela.
- Preocupaciones o miedos intensos que se interponen en sus actividades diarias.
- Miedo abrumador y repentino sin motivo, que a veces está acompañado de ritmo cardíaco acelerado o respiración rápida.
- Tristeza excesiva o aislamiento durante dos o más semanas, lo que ocasiona problemas con las actividades cotidianas.
- Cambios de estado de ánimo extremos, que

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

causan problemas en las relaciones.

- Cambios drásticos en su conducta.
- Descuido de su alimentación, vómitos o uso de laxantes para perder peso.
- Consumo repetido de alcohol o drogas.
- Mala conducta fuera de control que puede ocasionar daño a sí mismo o a otros.
- Planes o intentos reales de hacerse daño o quitarse la vida.
- Peleas repetidas, uso de un arma o un plan real de hacer daño a otros.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

¿Qué son los servicios especializados de salud mental?

Los servicios especializados de salud mental son servicios para personas que tienen un problema de salud mental o problemas emocionales que un pediatra o médico generalista no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son lo suficientemente graves como para interferir con la capacidad de una persona para llevar a cabo sus actividades diarias. Los servicios especializados de salud mental incluyen:

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo para la medicación
- Administración de casos específicos
- Intervención durante una crisis
- Estabilización durante una crisis
- Tratamiento residencial para adultos
- Tratamiento residencial durante una crisis
- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Rehabilitación de día
- Servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados
- Servicios de centros de salud psiquiátrica
- Servicios de apoyo entre pares (solo disponibles para adultos en ciertos condados, pero los beneficiarios menores de 21 años pueden ser

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

elegibles para el servicio según lo determine el beneficio de Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente de su condado de residencia).

- Servicios móviles en casos de crisis.

Además de los servicios especializados de salud mental arriba indicados, los beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a servicios adicionales de salud mental según lo determine el beneficio de Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento. Estos servicios incluyen:

- Servicios intensivos en el hogar
- Coordinación de cuidados intensivos
- Servicios terapéuticos conductuales

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- Cuidados de acogida terapéuticos

Si desea informarse más acerca de cada servicio especializado de salud mental que pudiera estar disponible para usted, vea la sección “Alcance de los servicios” en este manual.

¿Cómo obtengo Servicios especializados de salud mental?

Si cree que necesita servicios especializados de salud mental especializados, puede llamar a su plan de salud mental y solicitar una cita para un examen y evaluación iniciales. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado. También puede

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

solicitar servicios de salud mental a su plan de atención administrada, si es usted beneficiario. Si el 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 ayudará a recibir una evaluación para recibir servicios de salud mental a través del 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

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

clínicamente apropiados para usted, y siempre y cuando dichos servicios estén coordinados y no se dupliquen.

También puede ser remitido a su plan de salud mental para recibir servicios especializados de salud mental por parte de otra persona u organización, incluyendo su médico generalista, la escuela, un familiar, tutor, su plan de atención administrada u otras agencias del condado. Por lo general, su médico generalista o el plan de atención administrada necesitará su permiso, o el permiso del padre/madre o cuidador de un niño para hacer la remisión directamente al plan de salud mental, a menos que se trate de una emergencia. Su plan de

---

salud mental no puede denegar una solicitud para realizar una evaluación inicial con el fin de determinar si cumple los criterios para recibir servicios del plan de salud mental.

Los servicios especializados de salud mental pueden ser proporcionados por el plan de salud mental (condado) o por otros proveedores contratados por el plan de salud mental (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias o proveedores individuales).

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿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. Puede obtener una remisión para servicios especializados de salud mental llamando a la Línea de Acceso y Crisis al 1-888-724-7240. Esta línea está disponible los 7 días a la semana, las 24 horas al día. 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

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

de Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento.

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

¿Cuándo puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Su plan de salud mental debe cumplir los estándares estatales de plazos para citas médicas

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

cuando programe una cita para que usted reciba servicios del plan de salud mental. El plan de salud mental debe ofrecerle una cita con las siguientes características:

- En un plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar servicios con el plan de salud mental,
- En un plazo de 48 horas si solicita servicios para una afección urgente,
- en un plazo de 15 días hábiles partir de su solicitud para una cita no urgente con un psiquiatra, y
- En un plazo de 10 días hábiles a partir de la cita previa para las citas de seguimiento no urgentes de afecciones en curso.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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 de salud mental llamando al 1-888-724-7240. 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 recibiré?

Usted, su proveedor y el plan de salud mental están involucrados en la decisión de qué servicios necesita recibir por medio del plan de salud mental. Un profesional de salud mental hablará con usted y le ayudará a determinar qué tipo de servicios especializados de salud mental son apropiados de acuerdo con sus necesidades.

No es necesario que usted sepa si tiene un diagnóstico de una afección mental o una afección de salud mental específica para solicitar ayuda. El plan de salud mental realizará una evaluación de su afección. El proveedor evaluará

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

si usted tiene una afección de salud mental que pueda afectar negativamente su vida diaria si no recibe tratamiento. Podrá recibir servicios clínicamente apropiados y cubiertos mientras su proveedor realiza esta evaluación.

Si es menor de 21 años, podría tener acceso a servicios especializados de salud mental si tiene una afección de salud mental debido a un trauma, a su conexión con el sistema de asistencia infantil, con el sistema judicial juvenil o a que no tiene un hogar. Además, si es menor de 21 años, el plan de salud mental debe proporcionar servicios médicamente necesarios que ayuden a corregir o mejorar su afección de salud

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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

Es posible que necesite autorización previa del plan de salud mental para algunos servicios. Los servicios que requieren autorización previa incluyen: Servicios intensivos en el hogar, tratamiento diurno intensivo, rehabilitación de día, servicios terapéuticos conductuales y cuidados de acogida terapéuticos. Puede solicitar al plan de salud mental más información sobre su proceso de autorización previa. Llame a su plan de salud mental para solicitar información adicional.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

El plan de salud mental debe contratar a un profesional calificado para que revise la autorización del servicio. Este proceso de revisión se denomina autorización previa de los servicios especializados de salud mental. El proceso de autorización del plan de salud mental sigue plazos específicos. En el caso de una autorización previa estándar, el plan de salud mental debe tomar una decisión basada en la solicitud de su proveedor tan pronto como se requiera según su afección, pero sin superar los cinco días hábiles desde que el plan de salud mental recibe la solicitud. Por ejemplo, si cumplir con los plazos estándar puede poner en grave peligro su vida, su salud o su capacidad para

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, su plan de salud mental debe apresurar una decisión de autorización y proporcionarle un aviso basado en un plazo relacionado con su afección de salud que no supere las 72 horas después de recibir la solicitud de servicio. Su plan de salud mental puede extender el plazo hasta 14 días calendario adicionales después de que el plan de salud mental reciba la solicitud si usted o su proveedor solicitan la prórroga o el plan de salud mental proporciona una justificación de por qué la prórroga es en su mejor interés.

Un ejemplo de cuándo podría ser necesaria una prórroga sería si el plan de salud mental

---

considera que podría aprobar la solicitud de su proveedor para un tratamiento si el plan recibe información adicional de su proveedor. Si el plan de salud mental prórroga el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito acerca de la prórroga.

Si el plan de salud mental deniega, retrasa, reduce o cancela los servicios solicitados, el plan de salud mental deberá enviarle un Aviso de determinación adversa de beneficios estableciendo que se han denegado, retrasado o cancelado los servicios, e informarle que puede presentar una apelación y darle información sobre cómo presentarla. Para conocer más sobre sus derechos de presentar una

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

queja o una apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental de denegar sus servicios o si han decidido tomar otras acciones con las cuales no está de acuerdo, consulte la sección Determinación adversa de beneficios de salud mental en la página 42 en este manual.

¿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 las personas menores a 21 años, se considera que un servicio es médicamente necesario si el servicio corrige, mantiene, apoya, mejora o hace más tolerable una afección de salud mental. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud mental se consideran médicamente necesarios y están cubiertos como servicios de Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿Cómo obtengo otros servicios de salud mental que no estén cubiertos por el plan de salud mental?

Si está inscrito en un plan de atención administrada, usted tiene acceso a los siguientes servicios de salud mental ambulatorios por medio de su plan de atención administrada:

- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluyendo terapia individual, de grupo y familiar.
- Pruebas psicológicas y neuropsicológicas, cuando sean clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental.
- Servicios ambulatorios para el propósito de

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

supervisar los medicamentos recetados.

- Consulta psiquiátrica.

Para obtener uno de estos servicios, llame directamente a su plan de atención administrada. Si no está en un plan de atención administrada, podría obtener estos servicios de proveedores y clínicas particulares que acepten Medi-Cal. El plan de salud mental puede ayudarle a encontrar un proveedor o clínica que pueda ayudarlo o le pueda dar una idea de cómo encontrar un proveedor o clínica.

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede surtir las recetas para tratar una afección de salud mental. Tenga presente que la mayoría de los

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

medicamentos recetados dispensados por una farmacia, llamados Medi-Cal Rx, están cubiertos bajo el programa de sistemas de pago por servicios de Medi-Cal, no por su plan de atención administrada.

¿Cómo obtengo otros servicios de Medi-Cal (atención primaria/Medi-Cal) que no estén cubiertos por el plan de salud mental?

Si se encuentra en un plan de atención administrada, el plan es responsable de encontrarle un proveedor. Si no está inscrito en un plan de atención administrada y tiene Medi-Cal "habitual", también denominado Sistemas de pago por

---

servicios de Medi-Cal, puede acudir a cualquier proveedor que acepte Medi-Cal; usted deberá indicarle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de que comience a obtener servicios. De otro modo, es posible que le facturen esos servicios.

Puede acudir a un proveedor ajeno a su plan de atención sanitaria administrada para recibir servicios de planificación familiar.

¿Qué pasa si tengo un problema por uso de alcohol o drogas?

Si considera que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, póngase en contacto

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

con su condado en la Línea de Acceso y Crisis llamando al 1-888-724-7240. Los asesores pueden ayudarle a evaluar sus necesidades y remitirlo a los servicios especializados en trastornos por consumo de sustancias.

¿Por qué podría necesitar servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados?

Puede ser admitido en un hospital si tiene una afección de salud mental o síntomas de una afección de salud mental que no puedan recibir tratamiento de manera segura a un nivel menos intenso de atención, y porque debido a la afección

de salud mental o síntomas de una afección de salud mental, usted:

- Representa un peligro real para sí mismo u otros o de ocasionar destrucción considerable de la propiedad.
- No puede proveer alimentos o alimentarse o utilizar ropa o tener refugio.
- Presenta un riesgo grave a su salud física.
- Presenta un reciente deterioro importante en la capacidad de funcionar como resultado de una afección de salud mental.
- Necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento médico o de otro tipo y que solo se le puede proporcionar en el hospital.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR

¿Cómo encuentro a un proveedor de salud mental para los servicios especializados de salud mental que necesito?

Su plan de salud mental está obligado a publicar en línea un directorio actualizado de proveedores. Si tiene preguntas acerca de los proveedores actuales o quisiera un directorio actualizado de proveedores, visite el sitio web de su plan de salud mental en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html o llame al número gratuito del plan de salud mental. Puede obtener una lista por escrito o por correo si la solicita.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

El plan de salud mental puede imponer ciertos límites en sus opciones de proveedores. Cuando empiece a recibir servicios especializados de salud mental, puede solicitar que su plan de salud mental le proporcione una opción inicial de al menos dos proveedores. Su plan de salud mental también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedores, el plan de salud mental debe permitirle elegir entre dos proveedores como mínimo en la medida de lo posible.

Su plan de salud mental es responsable de asegurar que tenga acceso oportuno a la atención y que haya suficientes proveedores cerca de usted para garantizar la obtención de servicios de

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental, si los necesita.

A veces, los proveedores contratados por el plan de salud mental deciden dejar de prestar servicios especializados de salud mental. Es posible que los proveedores del plan de salud mental dejen de tener contrato con el plan de salud mental o dejen de aceptar pacientes de servicios especializados de salud mental de Medi-Cal por su cuenta o a petición del plan de salud mental. Cuando esto ocurre, el plan de salud mental debe hacer un esfuerzo en dar aviso por escrito a cada persona que estuviera recibiendo los servicios especializados de salud mental del proveedor. Se le dará aviso al beneficiario 30 días calendario antes de la fecha en

---

que sea efectiva la suspensión de los servicios o 15 días calendario después de que el plan de salud mental se entere de que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto ocurra, su plan de salud mental debe permitirle que siga recibiendo servicios del proveedor que haya dejado el plan de salud mental, si usted y el proveedor así lo acuerdan. Esto se denomina “continuidad de la atención” y se explica a continuación.

¿Puedo continuar recibiendo servicios de mi proveedor actual?

Si ya está recibiendo servicios de salud mental de un plan de atención administrada, puede continuar

recibiendo atención de este proveedor aún si recibe servicios de salud mental de su proveedor del plan de salud mental, siempre y cuando los servicios se coordinen entre los proveedores y los servicios no sean los mismos.

Además, si ya está recibiendo servicios especializados de salud mental de otro plan de salud mental, plan de atención administrada o un proveedor particular de Medi-Cal, puede solicitar la "continuidad de la atención" de modo que pueda permanecer con su proveedor actual hasta por 12 meses. Es posible que desee solicitar la continuidad de la atención si necesita permanecer con su proveedor actual para continuar con su tratamiento

---

en curso o porque el cambio a un nuevo proveedor podría causar graves daños a su afección de salud mental. Su solicitud de continuidad de la atención puede concederse si se cumple lo siguiente:

- Tiene una relación continuada con el proveedor que usted solicita y al que ha acudido en los últimos 12 meses
- El proveedor está calificado y cumple los requisitos de Medi-Cal
- El proveedor acepta los requisitos del plan de salud mental para la contratación con el plan de salud mental y el pago de los servicios, y
- El proveedor comparte la documentación pertinente con el plan de salud mental sobre su necesidad de los servicios.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a 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

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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@sdcounty.ca.gov.

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

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Si cumple con el criterio para acceder a servicios especializados de salud mental, los siguientes servicios estarán disponibles para usted de acuerdo con su necesidad. Su proveedor trabajará con usted para decidir qué servicios serán los más adecuados para usted.

Servicios de salud mental

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individuales, grupales o familiares, que ayudan a las personas con afecciones de salud mental a desarrollar aptitudes para afrontar la vida diaria. Estos servicios también incluyen la labor que realiza el proveedor para

mejorar los servicios para la persona que los recibe. Esto incluye: evaluaciones para saber si necesita el servicio y si el servicio funciona; planificación de tratamiento para decidir los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se proveerán; y "el trabajo colateral" que significa trabajar con los familiares y personas importantes en su vida (si usted lo autoriza) para ayudarlo a mejorar o mantener sus aptitudes para la vida cotidiana. Se pueden ofrecer servicios de salud mental en una clínica u consultorio de un proveedor, por teléfono o por el sistema de telemedicina (que incluye interacciones tanto de audio como de video).

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Servicios de apoyo para la medicación

- Estos servicios incluyen recetar, administrar, dispensar y controlar los medicamentos psiquiátricos, y proporcionar información relacionada con los medicamentos psiquiátricos. Se pueden ofrecer servicios de apoyo para la medicación en una clínica u consultorio de un proveedor, por teléfono o por el sistema de telemedicina (que incluye interacciones tanto de audio como de video).

Administración de casos específicos

- Este servicio ayuda a obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios

comunitarios cuando a las personas con problemas de salud mental les resulta difícil conseguirlos por sí mismas. La administración de casos específicos incluye, entre otras cosas, el desarrollo del plan; la comunicación, coordinación y derivación; la supervisión de la prestación de servicios para garantizar el acceso de la persona al servicio y al sistema de prestación de servicios y la supervisión del progreso de la persona.

Intervención durante una crisis

- Este servicio está disponible para tratar una afección urgente que necesita atención inmediata. El objetivo de la intervención durante

una crisis es ayudar a las personas en la comunidad, para que no sea necesaria la hospitalización. La intervención durante una crisis puede durar hasta ocho horas y se puede ofrecer en una clínica o consultorio de un proveedor, por teléfono o por el sistema de telemedicina (que incluye interacciones tanto de audio como de video).

Servicios de estabilización durante una crisis

- Este servicio está disponible para tratar una afección urgente que necesita atención inmediata. La estabilización durante una crisis dura menos de 24 horas y debe prestarse en un centro de salud acreditado que funcione las

24 horas, en un programa hospitalario para pacientes ambulatorios o en las instalaciones de un proveedor acreditado para facilitar estos servicios.

Servicios de tratamiento residencial para adultos

- Estos servicios ofrecen un tratamiento de salud mental y desarrollo de aptitudes para las personas que viven en centros acreditados que prestan servicios de tratamiento residencial a personas con afecciones de salud mental. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre los gastos de habitación y alimentos para estar en el centro que ofrece servicios de tratamiento

residencial para adultos.

Servicios de tratamiento residencial durante una crisis

- Estos servicios ofrecen un tratamiento de salud mental y desarrollo de aptitudes para personas con una crisis mental o emocional grave, pero que no necesitan ser atendidos en un hospital psiquiátrico. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana en centros acreditados. Medi-Cal no cubre el costo de habitación y alimentos para estar en el centro que ofrece los servicios de tratamiento residencial durante una crisis.

Servicios intensivos de tratamiento de día

- Este es un programa estructurado de tratamiento de salud mental que se ofrece a un grupo de personas que de otro modo necesitarían estar en el hospital o en otro centro de salud que atienda las 24 horas. El programa dura por lo menos tres horas por día. El programa incluye actividades y terapias para el desarrollo de aptitudes, así como también psicoterapia.

Rehabilitación de día

- Este es un programa estructurado y diseñado para ayudar a que las personas con una afección de salud mental aprendan y desarrollen

aptitudes para afrontar la vida y manejar los síntomas de la afección de salud mental de modo más efectivo. El programa dura por lo menos tres horas por día. El programa incluye actividades y terapias para el desarrollo de aptitudes.

Servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados

- Estos son servicios que se prestan en un hospital psiquiátrico autorizado sobre la base de la determinación de un profesional de salud mental autorizado de que la persona requiere tratamiento intensivo de salud mental las 24 horas del día.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Servicios de centros de salud psiquiátrica

- Estos servicios se prestan en un centro autorizado de salud psiquiátrica especializado en el tratamiento de rehabilitación de afecciones mentales graves, las 24 horas del día. Los centros de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercanos para cubrir las necesidades de atención médica física de las personas en el centro. Los centros de salud psiquiátrica solo pueden admitir y tratar a pacientes que no tengan ninguna enfermedad o lesión física que requiera un tratamiento más allá de lo que normalmente se puede tratar en régimen ambulatorio.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Servicios de apoyo entre iguales (varía según el condado)

- Proporcionar servicios de apoyo entre pares es opcional para los condados. El condado de San Diego ofrece servicios de apoyo entre iguales para servicios especializados de salud mental.
- 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 especializados de salud mental. El Especialista en 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 de California.

- Los servicios de apoyo entre iguales incluyen asesoramiento individual y grupal, grupos de

desarrollo de habilidades educativas, orientación hacia los recursos, servicios de involucramiento para animarlo a participar en el tratamiento de la salud conductual, y actividades terapéuticas como la promoción de la autodefensa.

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

- 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

¿Hay servicios especiales disponibles para niños, adolescentes o adultos jóvenes menores de 21 años?

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir servicios adicionales de Medi-Cal, a través de un beneficio denominado Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento.

Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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 necesarios para corregir o mejorar cualquier problema de salud conductual. Se considera que los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud mental mejoran la afección de salud mental y, a su vez, son médicamente necesarios y están cubiertos como servicios de Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Si tiene preguntas acerca de los servicios de Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento llame a 1-886-293-1940/1-916-872-6459 o visite la Página web de Detección temprana periódica, diagnóstico y tratamiento del DHCS.

Los siguientes servicios también están disponibles por parte del plan de salud mental para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años: servicios conductuales terapéuticos, coordinación de cuidados intensivos, servicios intensivos en el hogar y servicios de cuidados de acogida terapéuticos.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Servicios terapéuticos conductuales

Los servicios terapéuticos conductuales son intervenciones de tratamiento ambulatorio intensivas, individualizas y de corto plazo para beneficiarios de hasta 21 años. Las personas que reciben estos servicios tienen graves trastornos emocionales, experimentan una transición estresante o crisis de vida y necesitan servicios adicionales de apoyo específicos a corto plazo.

Los servicios terapéuticos conductuales son un tipo de servicio especializado de salud mental disponible a través de cada plan de salud mental si usted tiene problemas emocionales graves. Para obtener

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

servicios terapéuticos conductuales, debe recibir un servicio de salud mental, tener menos de 21 años y tener cobertura completa de Medi-Cal.

- Si vive en casa, un miembro del personal de Servicios terapéuticos conductuales puede trabajar individualmente con usted para reducir problemas de conducta graves y evitar que requiera un nivel más elevado de cuidados, como un hogar grupal para niños, y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves.
- Si vive en un hogar grupal para niños y jóvenes menores a 21 años con problemas emocionales muy graves, un miembro del personal de Servicios terapéuticos conductuales puede

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

trabajar con usted para que pueda trasladarlo a un entorno familiar, como un hogar de acogida, o volver a casa.

Los Servicios terapéuticos conductuales lo ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor a conocer nuevas maneras de tratar conductas problemáticas y maneras de incrementar los tipos de comportamiento que le permitirán tener éxito. Usted, el miembro del personal de los Servicios terapéuticos conductuales y su familia, cuidador o tutor, trabajarán en conjunto como equipo para tratar conductas problemáticas durante un corto tiempo, hasta que ya no necesite los Servicios terapéuticos conductuales. Usted tendrá un plan de

---

Servicios terapéuticos conductuales que le indicará lo que harán usted, su familia, el cuidador o tutor y el miembro del personal de los Servicios terapéuticos conductuales durante el tiempo que reciba los servicios, así como dónde y cuándo recibirá los Servicios terapéuticos conductuales. El miembro del personal de los Servicios terapéuticos conductuales puede trabajar con usted en la mayoría de los sitios en los que posiblemente necesite ayuda con su conducta problemática. Esto incluye su hogar, el hogar de acogida, hogar grupal, la escuela, un programa de tratamiento de día y otras áreas en la comunidad.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Coordinación de cuidados intensivos

La Coordinación de cuidados intensivos es un servicio de administración de casos específico que facilita la evaluación de la planificación de los cuidados y la coordinación de los servicios para los beneficiarios menores de 21 años elegibles para recibir todos los servicios de Medi-Cal y que son referidos a este servicio por necesidad médica. Los servicios de coordinación de cuidados intensivos se prestan por medio de los principios del Modelo integrado de prácticas centrales, incluyendo el establecimiento del Equipo infantil y familiar para asegurar la facilitación de una relación de

---

cooperación entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en la atención a menores.

El Equipo infantil y familiar incluye apoyos formales (como el coordinador de cuidados, los proveedores y administradores de caso de agencias de servicios infantiles), apoyos naturales (como familiares, vecinos, amigos y sacerdotes) y otras personas que trabajan en conjunto para desarrollar e implementar el plan del cliente y que son responsables de apoyar a los niños y a sus familias para alcanzar sus objetivos. La coordinación de cuidados intensivos también ofrece un Coordinador de coordinación de cuidados intensivos quien:

- Asegura el acceso, la coordinación y

prestación de los servicios médicamente necesarios de una manera sólida, individualizada, orientada al cliente, y cultural y lingüísticamente competente.

- Asegura que los servicios y apoyo estén guiados por las necesidades del niño.
- Facilita una relación de cooperación entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en facilitarles los servicios.
- Apoya al padre/cuidador para satisfacer las necesidades del niño.
- Ayuda a establecer el equipo infantil y familiar y ofrece un apoyo continuo.
- Organiza y concilia los cuidados entre los profesionales de la salud y los sistemas de

servicio infantiles para permitir que el menor reciba servicios en su comunidad.

Servicios intensivos en el hogar

Los servicios intensivos en el hogar son intervenciones individualizadas que se basan en las fortalezas y están diseñados para mejorar las afecciones de salud mental que interfieren con el desempeño de un niño o joven y tienen como objetivo ayudar al niño o joven a desarrollar sus habilidades necesarias para desempeñarse satisfactoriamente en el hogar y en la comunidad. También buscan mejorar la capacidad de la familia

---

del niño o joven para ayudarlo a desempeñarse satisfactoriamente en el hogar y en la comunidad.

Los servicios intensivos en el hogar se proporcionan de acuerdo con el modelo integrado de prácticas centrales por el equipo infantil y familiar en coordinación con el plan de servicio general de la familia. Los Servicios intensivos en el hogar se proporcionan a beneficiarios menores de 21 años elegibles para los servicios de cobertura completa de Medi-Cal y que cumplen con el criterio de necesidad médica para este servicio.

Cuidados de acogida terapéuticos

El modelo de servicios de Cuidados de acogida terapéuticos permite la prestación de servicios especializados e individualizados de salud mental de corto plazo, intensivos y centrados en el trauma a niños y jóvenes de hasta la edad de 21 años y que tengan necesidades emocionales y conductuales complejas. En el cuidado de acogida terapéutico, se coloca a los niños con padres de Cuidados de acogida terapéuticos capacitados, que cuentan con supervisión y apoyo.

Servicios disponibles por teléfono o telemedicina

No siempre es necesario el contacto personal entre usted y su proveedor para que pueda recibir servicios de salud mental. Dependiendo de sus servicios, es posible que pueda recibirlos por teléfono o telemedicina. Su proveedor debe explicarle cómo utilizar el teléfono o la telemedicina, y asegurarse de que usted está de acuerdo antes de iniciar los servicios. Aunque acepte recibir sus servicios a través de telemedicina o por teléfono, más adelante puede optar por recibirlos en persona o de forma presencial. Algunos tipos de servicios de salud mental no pueden prestarse únicamente a

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

través de telemedicina o por teléfono porque requieren que usted esté en un lugar específico para el servicio, como los servicios de tratamiento residencial o los servicios hospitalarios.

Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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

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

Si su plan de salud mental o un proveedor en nombre del plan de salud mental deniega, limita, reduce, retrasa o suspende los servicios que usted desea o cree que debería obtener, usted tiene el derecho a recibir un Aviso por escrito (llamado "determinación adversa de beneficios") del plan de salud mental. También tiene derecho a estar en

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

desacuerdo con la decisión y presentar una apelación. Las secciones a continuación describen su derecho al aviso y lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental.

¿Qué es una Determinación adversa de beneficios?

Se entiende como Determinación adversa de beneficios cualquiera de las siguientes acciones que tome un plan de salud mental:

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. No cumplir con actuar dentro de los plazos requeridos para una resolución estándar de quejas y apelaciones (si usted presenta una queja ante el plan de salud mental y el plan de salud mental no responde con una decisión por escrito a su queja en un plazo de 90 días. Si usted presenta una apelación ante el plan de salud mental y el plan de salud mental no 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 72 horas), o

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

¿Qué es un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Un Aviso de determinación adversa de beneficios es una carta que el plan de salud mental 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, una denegación basada en la afirmación de que los servicios no tienen cobertura, una denegación basada en la afirmación de que los servicios no son médicamente necesarios, una denegación que afirme que el servicio es para el sistema de prestación equivocado o la denegación a una solicitud para impugnar la responsabilidad financiera. Un Aviso de Determinación adversa de beneficios se utiliza también para indicarle si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no obtuvo los servicios dentro del plazo estándar del plan de salud mental para prestar los servicios.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Plazo del aviso

El plan de salud mental debe enviar por correo el aviso al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha de la acción de terminación, suspensión o reducción de un servicio especializado de salud mental previamente autorizado. El plan de salud mental 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 especializados de salud mental solicitados.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿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 plan de salud mental 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

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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:

- Lo que hizo su plan de salud mental que lo afecta a usted y a su capacidad de obtener servicios.
- La fecha en la cual la decisión entrará en vigencia y la razón para dicha decisión.
- Las reglas estatales o federales en las cuales se basó la decisión.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- Sus derechos a presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental.
- Cómo recibir copias de los documentos, registros y demás información relacionada con la decisión del plan de salud mental.
- Cómo presentar una apelación ante el plan de salud mental.
- Cómo solicitar una audiencia estatal si no está satisfecho con la decisión del plan de salud mental en cuanto a su apelación.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia imparcial acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una Apelación o solicitar una Audiencia imparcial

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿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 la notificación, su plan de salud mental puede ayudarle. 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 gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

EL PROCESO PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O UNA APELACIÓN

¿Qué pasa si no obtengo los servicios que deseo de mi Plan de salud mental?

Su plan de salud mental debe tener un proceso para que usted resuelva un queja o problema sobre cualquier asunto relacionado con los servicios especializados de salud mental que desea o que recibe. Esto se conoce como proceso de resolución de problemas, y podría involucrar:

1. **Proceso de quejas**: una expresión de descontento con respecto a cualquier asunto

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

relacionado con sus servicios especializados de salud mental o con el plan de salud mental.

2. **Proceso de apelación**: la revisión de una decisión que se haya tomado con respecto a sus servicios especializados de salud mental (por ejemplo, una denegación, terminación o reducción) por parte del plan de salud mental o su proveedor.
3. **Proceso de audiencia estatal**: el proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez estatal de derecho administrativo si el plan de salud mental deniega su apelación.

Presentar una queja, apelación o solicitar una Audiencia imparcial estatal no se considerará una

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

acción en su contra y no afectará los servicios que reciba. Presentar una queja o apelación le ayuda a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios especializados de salud mental. Las quejas y apelaciones también ayudan al plan de salud mental al darles información de utilidad para mejorar los servicios. Cuando su queja o apelación está completa, su plan de salud mental le notificará a usted y a otros involucrados, como los proveedores, sobre el resultado final. Cuando se decida sobre su Audiencia imparcial estatal, la oficina de audiencias estatales le notificará a usted y a otros involucrados sobre el resultado final. Puede informarse más acerca de cada proceso de

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

resolución de problemas a continuación.

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

Su plan de salud mental le ayudará a explicarle estos procesos y debe ayudarle a presentar una queja, una apelación o a solicitar una Audiencia imparcial estatal. El plan de salud mental también puede ayudarlo a decidir si tiene derecho a lo que se conoce como un proceso de “apelación acelerada”, lo cual significa que se analizará más rápidamente ya que su salud, su salud mental y/o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a que otra persona actúe en su nombre,

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

incluyendo a su proveedor de salud mental especializado o representante.

Si desea ayuda para servicios de hospitalización o residenciales, llame a Defensa del Paciente de Jewish Family Service (JFS) al 619-282-1134 o 1-800-479-2233. Para servicios ambulatorios, llame al Centro del Consumidor para la Educación y Defensa de su Salud (CCHEA, Consumer Center for Health Education & Advocacy) al 1-877-734-3258. Su plan de salud mental debe darle la ayuda razonable para llenar los formularios y otros trámites relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, pero no se limita a, proporcionar servicios de intérprete y

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

números gratuitos con TTY/ TDD y capacidad de intérprete.

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

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.

También puede obtener ayuda jurídica gratuita en su oficina local de asistencia jurídica o con otros grupos. También puede ponerse en contacto con el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) para preguntar sobre sus derechos de audiencia, llamando a su Unidad de Consulta Pública y Respuesta por teléfono al **800-952-5253** (para TTY, llame al **800-952-8349**).

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción acerca de cualquier asunto relacionado con sus servicios especializados de salud mental, que no sea alguno de los problemas cubiertos por los procesos de Apelación y Audiencia imparcial estatal.

¿Qué es el proceso de quejas?

El proceso de quejas:

- Incluye procedimientos simples y fáciles de entender que le permiten presentar su queja de

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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 plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan de salud mental a divulgar información a dicha persona.
- Se asegurará de que las personas que toman las decisiones estén calificados para hacerlo, y no estén involucrados en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Identificará las funciones y responsabilidades

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

suyas, de su plan de salud mental y de su proveedor.

- Ofrece una resolución para la queja en los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento ante el plan de salud mental si no está contento con los servicios especializados de salud mental o si tiene otra inquietud respecto al plan de salud mental.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar a su plan de salud mental para obtener ayuda con una queja. Las quejas pueden presentarse verbalmente o por escrito. No es necesario dar seguimiento por escrito a las quejas verbales. Si desea presentar su queja por escrito, el plan de salud mental le proporcionará sobres con su dirección ya impresa en todas las oficinas del proveedor para que envíe su queja por correo. Si no cuenta con un sobre con dirección ya impresa, puede enviar su queja por correo directamente a la dirección que se indica en la portada de este manual.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- Para servicios de hospitalización o residenciales, llame al Servicio de Defensa del Paciente del JFS al 619-282-1134 o 1-800-479-2233.

- Para servicios ambulatorios, llame a CCHEA al 1-877-734-3258.

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

El plan de salud mental 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 plan de salud mental 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 para tomar una decisión podrán ampliarse hasta por 14 días calendario si usted solicita una prórroga, o si el plan de salud mental considera que es necesario obtener información adicional y que el retraso podría ser para beneficio de usted. Un ejemplo de cuándo podría serle de

beneficio un retraso es cuando el plan de salud mental considera que podría resolver su queja si tuviera más tiempo para obtener información de usted u otras personas involucradas.

¿Cómo sé si el plan de salud mental ha tomado una decisión con respecto a mi queja?

Cuando se haya tomado una decisión respecto a su queja, el plan de salud mental le avisará por escrito a usted o a su representante sobre la decisión. Si el plan de salud mental no le avisa a usted o a cualquier parte afectada sobre la decisión de la queja a tiempo, entonces el plan de salud mental le proporcionará un Aviso de determinación adversa

de beneficios informándole sobre su derecho a solicitar una Audiencia imparcial estatal. El plan de salud mental está obligado a darle un Aviso de la determinación adversa de beneficios en la fecha en que el plazo se cumpla. Puede llamar al plan de salud mental para obtener más información si no recibe un Aviso de Determinación adversa de beneficios.

¿Hay una fecha límite para presentar una queja?

No. Puede presentar una queja en cualquier momento.

Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA)

Su plan de salud mental debe permitirle impugnar una decisión de su plan de salud mental con la cual no esté de acuerdo y solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el plan de salud mental o sus proveedores respecto a sus servicios especializados de salud mental. Hay dos maneras de solicitar una revisión. Una manera es utilizando el proceso de apelación estándar. La segunda 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

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es la solicitud para revisar una decisión que haya tomado el plan de salud mental o su proveedor que implique una negación o cambio de servicios que usted considere necesarios. Si solicita una apelación estándar, el plan de salud mental 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 de manera

verbal 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. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan de salud mental 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 descontinuar el servicio que recibe, es posible que se le exija pagar el costo de los servicios prestados mientras que la apelación estaba pendiente.

- Se asegura que las personas que tomen la decisión sobre su apelación estén calificadas para ello y no hayan participado en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Permite que usted o a su representante examinen el expediente de su caso, incluyendo su historial médico y cualquier otro documento o registro que se haya considerado durante el

---

proceso de apelación.

- Permite que tenga una oportunidad razonable de presentar evidencia y testimonio, así como hacer argumentos legales basados en los hechos, 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 con el plan de salud mental.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

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

- El plan de salud mental o uno de los proveedores bajo contrato deciden que usted no tiene el derecho de recibir ningún servicio especializado de salud mental de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de acceso.
- Su proveedor considera que necesita un servicio especializado de salud mental y pide una aprobación del plan de salud mental, pero el plan no está de acuerdo y deniega la solicitud o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- Su proveedor ha pedido una aprobación del plan de salud mental, pero el plan de salud mental necesita más información para tomar una decisión y no concluye a tiempo el proceso de aprobación.
- Su plan de salud mental no le proporciona los servicios dentro de los plazos establecidos por el plan de salud mental.
- Usted no considera que el plan de salud mental 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

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

sobre los servicios especializados de salud mental que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar a su plan de salud mental para obtener ayuda para presentar una apelación. El plan de salud mental le proporcionará sobres con la dirección del remitente en todos los centros de los proveedores para que envíe su apelación por correo. Si no tiene un sobre con la dirección ya impresa, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección en la portada de este manual o puede presentar su apelación de forma verbal o por escrito.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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

El plan de salud mental 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 completamente 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. 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.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El plan de salud mental debe tomar una decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que el plan de salud mental recibió su solicitud para la apelación. Los plazos para tomar una decisión podrán ampliarse hasta por 14 días calendario si usted solicita una prórroga, o si el plan de salud mental considera que es necesario obtener información adicional y que el retraso podría ser para beneficio de usted. Un ejemplo de cuándo podría ser de beneficio para usted un retraso si el plan de salud mental considera que podría aprobar su apelación si

---

contara con más tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

¿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 afección de salud mental. El proceso de apelación acelerada también sigue fechas límites distintas a la apelación estándar. El plan de salud mental tiene 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 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 plan de salud mental está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su plan de salud mental resolverá la apelación acelerada en un plazo de 72 horas a partir de que el plan de salud mental reciba la apelación. Los plazos para tomar una decisión podrán ampliarse hasta por 14 días calendario si usted solicita una prórroga, o si el plan de salud mental demuestra que existe la necesidad de obtener información adicional y que el retraso es para beneficio de usted.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Si su plan de salud mental amplía el plazo, el plan de salud mental le dará una explicación escrita sobre el motivo de la prórroga. Si el plan de salud mental decide que su apelación no reúne los requisitos para una apelación acelerada, el plan de salud mental deberá hacer un esfuerzo razonable para darle aviso verbal oportuno y le notificará por escrito en un plazo de dos 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 plan de salud mental en cuanto a que su apelación no cumple con el criterio de apelación acelerada, puede presentar una queja.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Una vez que el plan de salud mental resuelva su solicitud de apelación acelerada, el plan de salud mental le avisará a usted y a todas las partes afectadas de manera verbal y escrita.

Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL

¿Qué es una Audiencia imparcial estatal?

Una Audiencia imparcial estatal es una revisión independiente, realizada por un juez de derecho administrativo que trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, para asegurar que usted reciba los servicios especializados de salud mental a los que 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.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿Cuáles son mis derechos en una Audiencia imparcial estatal?

Usted tiene derecho a:

- Una audiencia ante un juez de derecho administrativo (también llamada 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.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿Cuándo puedo solicitar una Audiencia imparcial estatal?

Puede solicitar una Audiencia imparcial estatal en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Usted presentó una apelación y recibió una carta de resolución de la apelación indicando que su plan de salud mental ha denegado su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvieron a tiempo.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿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 del condado a la dirección que se muestra en el Aviso de determinación adversa de beneficios, o envíela por correo a:

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

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

O por fax al: **916-651-5210** o **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?

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una Audiencia imparcial estatal. El plazo de 120 días empieza a contar a partir de la fecha en que el plan de salud mental notifica por escrito la decisión sobre la apelación.

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

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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

Si actualmente recibe servicios autorizados y desea continuar recibiéndolos mientras espera la decisión de una Audiencia imparcial estatal, debe solicitar una Audiencia imparcial estatal en un plazo de 10 días a partir de la fecha en que recibió el Aviso de Determinación adversa de beneficios, o antes de la fecha en que su plan de salud mental indique que los servicios se cancelarán o reducirán. Cuando solicite una Audiencia imparcial estatal, debe indicar que desea continuar con los servicios durante el proceso de Audiencia imparcial estatal.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Si solicita una continuación de los servicios y la decisión final de la Audiencia imparcial estatal confirma la decisión de reducir o descontinuar 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.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

¿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 profesional de salud mental 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.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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 tres días hábiles a partir de la fecha en que se recibió su solicitud en la División de Audiencias Estatales.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a 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 planes de salud mental deben contar con políticas de instrucciones médicas avanzadas. Su plan de salud mental está obligado a proporcionar información por escrito sobre las políticas de instrucciones médicas avanzadas del plan de salud mental y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su plan de salud mental

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

para obtener más información.

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:

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- 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 de instrucciones médicas anticipadas en su plan de salud mental o en Internet. 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.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

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

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

Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

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

Como una persona elegible para recibir servicios de Medi-Cal, tiene derecho a recibir servicios especializados de salud mental médicamente necesarios por parte del plan de salud mental. Al acceder a estos servicios usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto a su persona y a su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y que se las expliquen

---

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

de forma que las entienda.

- Ser parte de las decisiones de su atención de salud mental, incluyendo el derecho a rehusar un tratamiento.
- Que no se utilice ninguna forma de restricción o reclusión como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalia.
- Solicitar y recibir una copia de su historial médico y solicitar que se hagan cambios o correcciones, en caso de ser necesario.
- Recibir la información en este manual acerca de los servicios cubiertos por el plan de salud mental, otras obligaciones del plan de salud mental y sus derechos según se describen en este manual.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- Recibir servicios especializados de salud mental de un plan de salud mental que cumpla con su contrato con el estado para la disponibilidad de servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de servicios. El plan de salud mental está obligado a:
    - emplear o tener contratos por escrito con suficientes proveedores para garantizar que todos los beneficiarios de Medi-Cal elegibles para recibir servicios especializados de salud mental puedan recibirlos en el momento oportuno;
    - cubrir los servicios médicamente necesarios

fuera de la red en el momento oportuno, si el plan de salud mental no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda prestarle los servicios. "Proveedor fuera de la red" significa un proveedor que no figura en la lista de proveedores del plan de salud mental. En este caso, el plan de salud mental debe asegurarse de que usted no pague nada extra por acudir a un proveedor fuera de la red;

- asegurarse de que los proveedores están formados para prestar los servicios especializados de salud mental que los proveedores aceptan cubrir;
- asegurarse de que los servicios

especializados de salud mental que cubre el plan de salud mental son suficientes en cantidad, duración y alcance para satisfacer las necesidades de los beneficiarios elegibles para Medi-Cal. Esto incluye asegurarse de que el sistema del plan de salud mental se base en la necesidad médica para aprobar el pago de los servicios y garantice que los criterios de acceso se usan de forma equitativa;

- asegurarse de que sus proveedores realizan evaluaciones adecuadas de las personas que pueden recibir servicios y de que trabajan con las personas que recibirán servicios para desarrollar objetivos para el

tratamiento y los servicios que se prestarán;

- proporcionar una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado dentro de la red del plan de salud mental, o de alguno fuera de la red, sin costo adicional para usted si lo solicita;
- coordinar los servicios que presta con los servicios que se le proporcionan a través de un plan de atención administrada por Medi-Cal o con su médico de atención primaria si es necesario, y asegurar que se proteja su privacidad como lo especifican los reglamentos federales de privacidad de la información de salud;
- ofrecer acceso oportuno a los cuidados,

---

incluyendo la disponibilidad de servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea médicamente necesario tratar un problema psiquiátrico de emergencia o una afección urgente o de crisis;

  - participar en los esfuerzos del estado para promover la prestación de servicios de manera culturalmente competente a todas las personas, incluyendo a quienes tienen un dominio limitado del inglés y antecedentes culturales y étnicos variados.

- Su plan de salud mental debe asegurarse de que su tratamiento no se modifique de forma perjudicial como consecuencia de que usted

---

exprese sus derechos. Su plan de salud mental está obligado a cumplir las leyes federales y estatales aplicables (como: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según lo dispuesto por las regulaciones en la sección 80 del artículo 45 del Código de Regulaciones Federales; la Ley de Discriminación por Edad de 1975 según lo dispuesto por los reglamentos de la sección 91 del artículo 45 del Código de Reglamentos Federales; la Ley de Rehabilitación de 1973; título IX de la Ley de Enmiendas a la Educación de 1972 (con respecto a los programas y actividades de educación); Títulos II y III de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades); Sección

---

1557 de las Medidas de Protección para los Pacientes y Ley del Cuidado de Salud de Bajo Precio; así como también los derechos descritos en el presente.

- Usted puede tener derechos adicionales en virtud de las leyes estatales sobre el tratamiento de la salud mental. Si desea ponerse en contacto con el Defensor de los Derechos del Paciente de su condado, puede hacerlo de la siguiente manera
  - para servicios de hospitalización o residenciales, llame al Servicio de Defensa del Paciente del JFS al 619-282-1134 o 1-800-479-2233;
  - para servicios ambulatorios, llame a CCHEA

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

al 1-877-734-3258.

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

Como beneficiario de servicios especializados de salud mental, usted es responsable de lo siguiente:

- Leer cuidadosamente este manual del beneficiario y otros materiales informativos importantes del plan de salud mental. Este material lo ayudará a comprender qué servicios están disponibles y cómo obtener el tratamiento que necesita.
- Asistir a su tratamiento según se programe.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Usted obtendrá el mejor resultado si trabaja con su proveedor para desarrollar los objetivos de su tratamiento y sigue esos objetivos. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor con 24 horas de anticipación como mínimo y reprograme 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.

? Llame gratis a su Plan de Salud Mental a la Línea de Acceso y Crisis de San Diego (ACL, por sus siglas en inglés) al (888) 724-7240 (TTY: 711) o visítenos en línea en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- Asegurarse de hacer las preguntas que tenga a su proveedor. Es muy importante que entienda completamente la información que reciba durante el tratamiento.
- Seguir al pie de la letra los pasos de acción planificados que usted y su proveedor han acordado.
- Ponerse en contacto con el plan de salud mental si tiene cualquier pregunta acerca de sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Decirle a su proveedor y al plan de salud mental si hay algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda

---

afectar su capacidad para participar en el tratamiento.

- 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