

Condado de Santa Clara Plan de Salud Mental Manual del Beneficiario

Servicios de Salud Mental Especializados



828 S. Bascom Ave., Cuarto 200
San Jose, CA 95128

Fecha de publicación:
Mayo 2019



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 ó 711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) 번으로 전화해 주십시오.

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711)。



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Ջանգահարեք 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم

1 (800) 704-0900 (رقم هاتف الصم والبكم: 1 (800) 855-7100 or 711)

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) पर कॉल करें।



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “Spanish: Consigue ayuda”).

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: រសើរិសជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិតទុន គឺអាចមានសំរា់រ អុើនក។ ចូនូស័ព្ទ 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂບດລາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “Spanish: Consigue ayuda”).

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	7
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN	8
INFORMACIÓN GENERAL	12
INFORMACIÓN ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL.....	16
CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOZCA NECESITA AYUDA.....	21
ACCESO A SERVICIOS DE SALUD MENTAL ESPECIALIZADOS	24
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR.....	32
DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU MHP.....	42
EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O UNA APELACIÓN.....	45
EL PROCESO DE QUEJAS	47
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA)	50
DIRECTIVA ANTICIPADA	60
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO	62
ACUSE DE RECIBO	69



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros Idiomas

Puede obtener gratuitamente este manual del beneficiario y otros materiales en otros idiomas. Llame al Departamento de Servicios de Salud Mental del Condado de Santa Clara (por sus siglas en inglés, SCC-BHSD). La llamada es gratuita.

Otros Formatos

Puede obtener esta información gratuitamente en otros formatos auxiliares, como por ejemplo Braille, una impresión con tamaño de fuente grande de 18 puntos o audio. Llame a SCC-BHSD. Su llamada será gratuita.

Servicios de Intérprete

No tiene que utilizar a un miembro de su familia o amigo como intérprete. Hay servicios disponibles de intérprete, lingüísticos y culturales gratuitos las 24 horas del día, 7 días a la semana. Para obtener este manual en un idioma distinto o para obtener ayuda de un intérprete, lingüística y cultural, llame a SCC-BHSD. La llamada es gratuita.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación está en contra de la ley. SCC-BHSD siguen las leyes de derechos civiles estatales y federales. SCC-BHSD no discriminan ilegalmente, excluyen o tratan de manera diferente a la gente debido a su sexo, raza, color, religión, descendencia, nacionalidad de origen, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, padecimiento médico, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

SCC-BHSD provee de:

- Ayuda y servicios gratuitos para personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados en lenguaje de signos
 - Información escrita en otros formatos (impresión grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios de idiomas gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con SCC-BHSD. Este es un número de llamada gratuita disponible las 24 horas del día. Si no puede escuchar o hablar bien, llame a nuestro número de comunicación para sordos: *711 para servicios de retransmisión de telecomunicaciones*.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree que SCC-BHSD no ha cumplido con prestar estos servicios o le ha discriminado ilegalmente de alguna otra manera sobre la base del sexo, raza, color, religión, descendencia, nacionalidad de origen, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, padecimiento médico, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, usted puede presentar una queja en el área de Control de Calidad del Departamento de Servicios de Salud Mental del Condado de Santa Clara (SCC-BHSD-QA). Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: Póngase en contacto con SCC-BHSD-QA durante las horas laborales regulares llamando al 1 (800) 704-0900. Si no puede escuchar o hablar bien, por favor llame al 711 para utilizar los servicios de retransmisión de telecomunicaciones.

- Por escrito: Llene un formulario para quejas o escriba una carta y envíela a:

SCC-BHSD-QA
P.O. Box 28504
San Jose, CA 95159-8504

- En persona: Visite la oficina de su proveedor, la clínica en donde reciba los servicios o vaya al SCC-BHSD, y diga que desea presentar una queja. Además, los formularios están disponibles en la recepción en los idiomas más solicitados sin que usted tenga que pedirlos.
- Electrónicamente: Visite el sitio web de SCC-BHSD-QA en:
<https://www.sccgov.org/sites/bhd/info/grievance/pages/default.aspx>



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

**OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARA EL
CUIDADO DE LA SALUD DE CALIFORNIA**

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Servicios para el Cuidado de la Salud de California, por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **1 (916) 440-7370**. Si no puede hablar o escuchar bien, llame al **711 (servicios de retransmisión de telecomunicaciones)**.
- Por escrito: Llene un formulario para quejas o envíe una carta a:

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

Hay formularios para quejas disponibles en:

http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- Electrónicamente: enviar un mensaje de correo electrónico a:
CivilRights@dhcs.ca.gov



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS ESTADOS UNIDOS

Si cree que has sido víctima de una discriminación sobre la base de la raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo también puede presentar una queja de derechos civiles directamente ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos, por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **1(800) 368-1019**. Si no puede hablar o escuchar bien, sírvase llamar al **teléfono para sordomudos/mudos al 1 (800) 537-7697**.
- Por escrito: Llene un formulario para quejas o envíe una carta a:

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

Hay formularios para quejas disponibles en:

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>

- Electrónicamente: Visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Nos complace el que usted haya elegido a SCC-BHSD. Como Plan para la Administración del Cuidado, nos esforzamos por brindar a nuestros beneficiarios atención médica de alta calidad, a un costo accesible y de manera oportuna.

Este manual se creó con la participación de beneficiarios, defensores, proveedores contratados, personal y miembros que apoyan de la comunidad. Fue creado pensando en ayudarle a usted a comprender nuestra misión y valores, compartir con usted los recursos disponibles y proporcionarle información sobre sus derechos.

Nuestra visión:

La visión de SCC-BHSD es garantizar que todos los beneficiarios que necesitan servicios públicos de salud mental estén:

- Física y emocionalmente saludables, felices y prosperando.
- En una situación de vida segura y estable.
- En una red social afectuosa y solidaria.
- En actividades escolares y laborales significativas.
- A salvo de daños causados, ya sea por el entorno, o por otros.

Nuestra misión:

Ayudarle a alcanzar sus anhelos, sueños y metas de calidad de vida. Para lograr esto, los servicios de salud mental se prestan en el entorno menos restrictivo, sin prejuicios ni rechazo, más accesible, dentro de un sistema coordinado de atención respetuoso de la situación familiar, idioma, cultura, etnia, género e identidad sexual.

Nuestros valores:

Creemos, sin ningún lugar a dudas, que:

- Usted tiene derecho a la salud mental y el bienestar.
- Usted debes ser tratado con equidad, respeto y dignidad.
- Mediante un tratamiento y apoyo efectivos, la recuperación de una enfermedad mental es posible.
- Usted participará activamente en sus metas de tratamiento y recuperación.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- Usted y su familia estarán al centro del desarrollo, entrega, implementación y evaluación de su tratamiento.
- El sistema de atención debe tener una estructura y un proceso para garantizar el acceso a los servicios que se necesiten.
- Usted debe tener acceso a los servicios integrados de la más alta calidad y los más efectivos.

Este manual le informa cómo obtener servicios especializados de salud mental de Medi-Cal a través del MHP (Plan de Salud Mental) de su condado. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener cuidados de la salud. También responderá a muchas de sus preguntas.

Así, usted sabrá:

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

Si no lee este manual ahora, debe guardar este manual de modo que lo pueda leer después. Este manual y otros materiales escritos están disponibles electrónicamente en <https://www.sccgov.org/sites/bhd> o en su forma impresa por parte del MHP (Plan de Salud Mental), sin costo alguno. Llame a su MHP si usted desea una copia impresa.

Utilice este manual como un complemento a la información que recibió al inscribirse en Medi-Cal.

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

Si usted habla un idioma distinto al inglés, hay servicios de intérpretes disponibles para usted. Llame a SCC-BHSD. Su MHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

También puede comunicarse con su MHP al 1 (800) 704-0900 si usted desea este manual u otros materiales escritos en formatos alternativos, como letra grande, Braille o audio. Su MHP le ayudará.

Si usted desea este manual u otros materiales escritos en un idioma distinto al inglés, llame a su MHP. Su MHP lo atenderá por teléfono en su idioma.

Esta información está disponible en los idiomas que se enumeran a continuación:

- Inglés
- Español
- Tagalo
- Vietnamita
- Chino
- Persa

¿De qué es responsable mi MHP?

Su MHP es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si usted califica para los servicios especializados de salud mental del condado o de su red de proveedores.
- Proporcionar un teléfono de llamada gratuita que sea respondido las 24 horas del día, los siete días de la semana, que le pueda decir cómo obtener los servicios del MHP.

Línea directa por Suicidio y Crisis: 1 (855) 278-4204 (o enviar el mensaje de texto RENOVAR al 741741)

Servicios de Tratamiento por Uso de Sustancias - 1 (800) 488-9919

Tratamiento de Salud Mental - 1 (800) 704-0900



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- Tener suficientes proveedores para asegurar que usted pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el MHP si los necesita.
- Informarle y educarle acerca de los servicios disponibles en su MHP.
- Proporcionarle gratuitamente servicios en su idioma o por medio de un intérprete (si ello fuera necesario) e informarle que dichos servicios de interpretación están disponibles.
- Proporcionarle información por escrito sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o formas alternativas como Braille, formato electrónico o letra grande.
- Proporcionarle información sobre cualquier cambio importante en la información especificada en este manual por lo menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigencia de ese cambio. Un cambio se considera importante cuando hay un aumento o reducción en la cantidad de tipos de servicios que están disponibles; o si hay un aumento o reducción en el número de proveedores en la red; o cuando se da cualquier otro tipo de cambio que tuviera un impacto en los beneficios que usted recibe a través del MHP.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

INFORMACIÓN ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL

¿Quiénes pueden obtener Medi-Cal?

Se utilizan muchos factores para decidir qué tipo de cobertura de salud puede recibir por parte de Medi-Cal. Estos incluyen:

- Cuánto dinero gana
- Su edad
- La edad de cualquier menor bajo su cuidado
- Si está embarazada, ciego(a) o incapacitado(a)
- Si está inscrito en Medicare

Además, debe vivir en California a fin de calificar para el Medi-Cal. Si usted cree que califica para Medi-Cal, infórmese de cómo solicitarlo a continuación.

¿Cómo puedo solicitar el Medi-Cal?

Usted puede solicitar el Medi-Cal en cualquier época del año. Puede escoger solicitarlo mediante una de las siguientes maneras:

Por correo: Pida el Medi-Cal por medio de un proceso agilizado que solamente requiere de una única solicitud simplificada, y que se ofrece en inglés y otros idiomas en:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>

Llene la solicitud y envíela a su oficina local del condado. Encuentre la dirección de su oficina local del condado en la web en:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

Assistance Application Center

1867 Senter Road
San Jose, CA 95112

Por teléfono: Para solicitarlo por teléfono, llame a la oficina local del condado.

Usted puede encontrar el número telefónico en la web en:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

Assistance Application Center – 1 (408) 758-3800

North County Office – 1 (408) 278-2400

South County Office – 1 (408) 758-3300

Children’s Health Initiative – 1 (888) 244-5222

En línea: Solicítelo en línea en: www.benefitscal.com o www.coveredca.com

Las solicitudes se transfieren de manera segura directamente a su oficina local de servicios sociales del condado, ya que Medi-Cal se ofrece a nivel del condado.

En persona: Para solicitarlo en persona, encuentre su oficina local del condado

en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> en

donde podrá obtener ayuda para llenar su solicitud.

Assistance Application Center

1867 Senter Road
San Jose, CA 95112

North County Office

1330 W. Middlefield Road
Mountain View, CA 94043



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

South County Office
379 Tomkins Court
Gilroy, CA 95020

Si necesita ayuda con la solicitud o tiene alguna pregunta, puede contactar gratuitamente a un CEC (Asesor de Inscripciones Certificado). Llame al teléfono: 1-800-300-1506 o busque un CEC en: <http://www.coveredca.com/get-help/local>

Si aún tiene preguntas acerca del programa Medi-Cal, puede informarse más en: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia son servicios para beneficiarios que experimentan un padecimiento médico inesperado, incluyendo un padecimiento médico de emergencia psiquiátrica.

Un padecimiento médico de emergencia tiene síntomas tan serios (que posiblemente incluyan dolor intenso) que una persona promedio podría esperar que lo siguiente ocurra en cualquier momento:

- La salud del individuo (o con respecto a una mujer embarazada, la salud de su hijo no nacido) podría estar en graves problemas.
- Problemas graves en las funciones corporales.
- Problema grave con cualquier órgano o parte.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

Un padecimiento médico de emergencia de orden psiquiátrico ocurre cuando una persona promedio cree que alguien:

- Es un peligro real para sí mismo(a) ó para otra persona debido a lo que parece ser una enfermedad mental.
- Queda inmediatamente incapacitado para proveerse de alimentos o alimentarse, o proveerse vestimenta o vivienda debido a algo que parece ser una enfermedad mental.

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No se exige una autorización previa para servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá padecimientos de emergencia, ya sea que el padecimiento sea médico o psiquiátrico (emocional o mental). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura de pago por ir a la sala de emergencia, incluso si resulta ser que no es una emergencia. Si cree que está teniendo una emergencia, llame al 911 o vaya a cualquier hospital u otro sitio para solicitar ayuda.

¿Hay transporte disponible?

Se puede facilitar el transporte que no sea de emergencia y el transporte que no sea por causas médicas para los beneficiarios de Medi-Cal que no tengan un medio de transporte propio y que tengan la necesidad médica de recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal.

Si usted necesita asistencia con la transportación, póngase en contacto con su Plan para la Administración del Cuidado para obtener información y ayuda.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un Plan para la Administración del Cuidado y necesita transportación por causas que no sean médicas, usted puede llamar directamente a una compañía de transporte médico profesional, aprobada y certificada; ó puede llamar a su proveedor del cuidado de la salud y preguntar acerca de proveedores de transporte en su área. Cuando contacte a la compañía de transporte le pedirán información acerca de la fecha y hora de su cita. Si necesita transportación médica que no sea de emergencia, su proveedor puede recomendarle transportación para esos casos y ponerle en contacto con un proveedor de transporte para coordinar el viaje de ida y vuelta a su cita.

¿A quién contacto si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que usted conoce se encuentra en una crisis, llame a la Línea Nacional de Emergencia para la Prevención del Suicidio al: 1-800-273-TALK (8255).
<http://www.suicidepreventionlifeline.org>

Para los habitantes locales que buscan asistencia durante una crisis y para acceder a programas de salud mental locales, por favor, llame a la **Línea Directa por Suicidio y Crisis al: 1 (855) 278-4204**, o envíe el mensaje de texto **RENEW al 741741**, disponible las 24 horas, los siete días de la semana, ó contacte al **Equipo Móvil de Respuesta en Caso de Crisis al: 1 (800) 704-0900**, disponible de 8:00 am a 8: 00:00 pm, de lunes a viernes, o comuníquese con **Atención Urgente para Salud Mental al: 1 (408) 855-7855**, disponible de 8:00 am a 10:00 pm, los siete días de la semana. Sin embargo, si usted cree que tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a cualquier hospital para obtener ayuda.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOZCA NECESITA AYUDA

¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?

Muchas personas tienen momentos difíciles en su vida y pueden experimentar problemas de salud mental.

Lo más importante que hay que recordar al preguntarse usted mismo(a) si necesita ayuda profesional, es confiar en usted mismo(a). Si usted califica para el Medi-Cal y cree que pueda necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación de su MHP.

Puede que usted necesite ayuda si presenta uno o más de los siguientes signos:

- Se siente deprimido (o sin esperanzas, desvalido o muy decaído) la mayor parte del día, casi todos los días.
- Pérdida de interés en las actividades que generalmente le gusta realizar
- Pérdida o aumento significativo del peso, en un corto periodo de tiempo
- Dormir demasiado o muy poco
- Movimientos físicos más lentos o excesivos
- Se siente cansado casi todo el día
- Sentimientos de inutilidad o culpa excesiva
- Dificultad para pensar, concentrarse y/o tomar decisiones
- Menor necesidad de dormir (se siente “descansado” luego de sólo dormir unas horas)
- Pensamientos muy acelerados que no puede seguir
- Hablar muy rápido o no puede dejar de hablar
- Pensar que hay personas que lo quieren atrapar
- Escuchar voces y/o sonidos que otros no escuchan
- Ver cosas que otros no ven
- No puede ir al trabajo o a la escuela



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- No le importa la higiene personal (estar limpio)
- Tener problemas graves con otras personas
- Apartarse o alejarse de otras personas
- Llorar con frecuencia y sin razón
- Se enoja o “estalla” a menudo sin razón
- Fuertes cambios en el estado de ánimo
- Sentirse ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo
- Tener lo que otros denominan como un comportamiento raro o extraño

¿Cómo sé cuándo un menor o adolescente necesita ayuda?

Puede contactar a su MHP para una evaluación de su hijo menor o adolescente si usted cree que muestra cualquiera de los signos de un problema de salud mental. Si su hijo menor o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que son necesarios los servicios de salud mental especializados cubiertos por el MHP, el MHP hará los arreglos necesarios que su niño o adolescente reciba los servicios. También hay servicios disponibles para padres que se sienten abrumados por ser padres o que tienen problemas de salud mental.

La siguiente lista puede ayudarle a evaluar si su hijo necesita ayuda, como por ejemplo, servicios de salud mental. Si hay presente o persiste más de un signo durante un largo período de tiempo, ello puede indicar un problema más grave que requiera ayuda profesional. A continuación, tenemos algunos signos a observar:

- Un cambio repentino e inexplicable en la conducta
- Quejas de molestias/dolores sin ninguna causa médica/física
- Pasa más tiempo solo(a)
- Se cansa fácilmente y tiene poca energía
- Nervioso y no puede quedarse quieto



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- Menos interesado en la escuela sin una razón aparente
- Se distrae fácilmente
- Tiene miedo de nuevas situaciones
- Se siente triste o descontento sin ninguna causa aparente
- Está irritable o enojado sin ninguna causa aparente
- Se siente sin esperanzas
- Tiene problemas para concentrarse
- Tiene menos interés en los amigos(as)
- Pelea con otros
- Falta a la escuela sin una buena razón
- Han bajado sus calificaciones en la escuela
- Autoestima baja
- Tiene problemas para dormir
- Se preocupa demasiado
- Se siente angustiado cuando no está con usted
- Siente que no puede hacer nada bien
- Toma riesgos innecesarios
- Con frecuencia se siente emocional o físicamente herido
- Actúa mucho más inmaduro que los niños de su edad
- No entiende los sentimientos de otras personas
- Hostiga/abusa a otros
- No asume la responsabilidad por sus acciones
- Toma cosas que no le pertenecen y niega haberlo hecho



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

ACCESO A SERVICIOS DE SALUD MENTAL ESPECIALIZADOS

¿Qué son servicios de salud mental especializados?

Los servicios de salud mental especializados son servicios de salud mental para personas que tienen problemas de enfermedad mental o emocionales que un médico regular no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son lo suficientemente serios que interfieren con la capacidad de una persona para llevar a cabo sus actividades diarias.

Los servicios de salud mental especializados incluyen:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con la medicación
- Manejo de casos específicos
- Servicios de intervención por crisis
- Servicios de estabilización por crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial por crisis
- Rehabilitación diaria
- Servicios psiquiátricos hospitalarios para pacientes internos
- Servicios psiquiátricos en instalaciones de salud

Adicionalmente a los servicios de salud mental especializados listados anteriormente, los beneficiarios de menos de 21 años de edad tienen acceso a servicios adicionales de conformidad con el beneficio EPSDT (examen, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico). Estos servicios incluyen:

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



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

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

¿Cómo obtengo servicios de salud mental especializados?

Si usted cree que necesita servicios de tratamiento de salud mental especializados, puede comunicarse con su MHP y solicitar una cita para una evaluación inicial. Puede llamar al número de teléfono de llamada gratuita de su condado.

También puede ser referido a los servicios de salud mental especializados de su MHP por otra persona u organización, incluyendo su médico, escuela, miembro familiar, tutor, su Plan de Salud para la Administración del Cuidado de Medi-Cal u otra agencia del condado. Por lo general, su médico o el Plan de Salud para la Administración del Cuidado de Medi-Cal necesitará su permiso, o el permiso del padre o cuidador de un menor, para referir directamente al MHP, a no ser que haya una emergencia. Su MHP no puede negar una solicitud para realizar una evaluación inicial a fin de determinar si cumple o no con el criterio para recibir los servicios del MHP.

Los servicios de salud mental especializados cubiertos están disponibles a través de un proveedor de MHP (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones con sede en la comunidad o proveedores individuales).

¿Dónde obtengo servicios de salud mental especializados?

Puede obtener servicios de salud mental especializados en el condado donde vive. SCC-BHSD ofrece una línea de acceso telefónico que está disponible las 24 horas, los siete días de la semana. Usted puede llamar al 1 (800) 704-0900. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

mayores. Si usted es menor de 21 años, califica para una cobertura y beneficios adicionales bajo el EPSDT.

Su MHP determinará si usted necesita los servicios de salud mental especializados. Si determina que sí le hacen falta, el mismo MHP le referirá a un proveedor de salud mental que le ofrezca los servicios que usted necesite.

El MHP debe asegurarse de que le refieran a un proveedor que satisfaga sus necesidades y que sea el proveedor más cercano a su hogar.

¿Cuándo obtengo servicios de salud mental especializados?

Su MHP debe cumplir con las normas estatales para horas de citas al programarle una cita para que usted reciba los servicios del MHP. El MHP debe ofrecerle una cita que cumpla con las siguientes normas en cuanto a horas para citas:

- Dentro de 10 días laborales luego de una solicitud no-urgente para iniciar servicios con el MHP;
- Dentro de 48 horas si solicita servicios para un padecimiento urgente;
- Dentro de 15 días de su solicitud para una cita con un psiquiatra; y,
- Para la continuación de los servicios (luego de la cita inicial), en una manera oportuna, basada en su condición y la necesidad de los servicios.

¿Quién decide qué servicios obtendré?

Usted, su proveedor y el MHP están todos involucrados en decidir qué servicios necesita recibir a través del MHP siguiendo el criterio de necesidad médica y la lista de servicios cubiertos. El MHP debe utilizar un profesional calificado para hacer la revisión



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

de la autorización de servicio. Este proceso de revisión se denomina: autorización de servicios de salud mental especializados.

El proceso de autorización del MHP debe seguir tiempos límites específicos. Para una autorización estándar, el MHP debe decidir basado en la solicitud de su proveedor dentro de 5 días calendario. Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el MHP piensa que conviene a sus intereses obtener más información de su proveedor, se puede extender el tiempo límite hasta por 14 días calendario adicionales. Un ejemplo de cuando una extensión podría convenir a sus intereses es cuando el MHP cree que podría aprobar la solicitud de su proveedor para un tratamiento si obtienen información adicional de su proveedor. Si el MHP extiende el tiempo límite para la solicitud del proveedor, el condado le enviará una notificación escrita acerca de la extensión. Puede pedir más información al MHP sobre este proceso de autorización. Llame a su MHP para solicitar información adicional.

Si el MHP decide que no necesita los servicios solicitados, el MHP debe enviarle una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios diciéndole que los servicios han sido negados e informándole que puede presentar una apelación y dándole información sobre cómo presentar una apelación. Para más información acerca de sus derechos a presentar una queja o apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de su MHP de negarle servicios o tomar otras acciones con las cuales no esté de acuerdo, refiérase a la página 45 de este manual.

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

Si usted está inscrito en un Plan de Salud para la Administración del Cuidado de Medi-Cal (*Anthem Blue Cross, Partnership Plan, Santa Clara Family Health Plan*), usted tiene acceso a los siguientes servicios de salud mental ambulatorios por medio de su Plan de Salud para la Administración del Cuidado de Medi-Cal:



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- Pruebas y tratamientos de salud mental individual y grupal (psicoterapia)
- Prueba psicológica para evaluar un padecimiento de salud mental
- Servicios para pacientes ambulatorios (externos) que incluyen pruebas de laboratorio, medicinas y suministros
- Servicios para pacientes ambulatorios (externos) para monitorear la terapia con medicinas
- Consulta psiquiátrica

Para obtener uno de los servicios anteriores, llame directamente a su Plan de Salud para la Administración del Cuidado de Medi-Cal. Si no está en un Plan de Salud para la Administración del Cuidado de Medi-Cal, podría obtener estos servicios de proveedores y clínicas individuales que acepten Medi-Cal. El MHP puede ayudarlo a encontrar un proveedor o clínica que pueda ayudarlo o que le pueda dar una idea de cómo encontrar un proveedor o clínica.

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede emitir recetas médicas para tratar un padecimiento de salud mental.

¿Cómo obtengo otros servicios de Medi-Cal (Atención Primaria / Médica) que no estén cubiertos por el MHP?

Existen dos maneras en que puede obtener servicios de Medi-Cal que no estén cubiertos por el MHP:

1. Inscribirse en un Plan de Salud para la Administración del Cuidado de Medi-Cal.
 - Su plan de salud encontrará un proveedor para usted si necesita atención médica.
 - Usted obtiene su atención médica a través de un plan de salud, una HMO (Organización para el Mantenimiento De Salud) o un administrador de casos para la atención médica primaria.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- Usted debe utilizar los proveedores y clínicas dentro del plan de salud, a no ser que necesite cuidados de emergencia.
- Usted puede utilizar un proveedor fuera de su plan de salud para servicios de planificación familiar.

2. Recibir servicios de proveedores del cuidado de la salud o clínicas individuales que acepten Medi-Cal.

- Usted obtiene cuidados de la salud de proveedores o clínicas individuales que acepten Medi-Cal.
- Debe decirle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a obtener los servicios. De otro modo, puede que se le cobre por estos servicios.
- Los proveedores del cuidado de la salud y clínicas individuales no deben atender a pacientes de Medi-Cal, o pueden escoger ver únicamente a pacientes de Medi-Cal.

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

Si usted cree que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, comuníquese con la División de Programas por Alcohol y Drogas de su condado al:

Servicios de Tratamiento de Uso de Sustancias - 1 (800) 488-9919



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

CRITERIO DE NECESIDAD MÉDICA

¿Qué es una necesidad médica y por qué es tan importante?

“Necesidad médica” significa que existe una necesidad médica de servicios de salud mental especializados, y que si obtiene estos servicios, ello podría ayudarle.

Un profesional de salud mental certificado hablará con usted y le ayudará a determinar si califica para los servicios de salud mental especializados y qué tipo de servicios de salud mental especializados son apropiados. Decidir la necesidad médica es el primer paso en el proceso para obtener servicios de salud mental especializados.

Usted no necesita saber si tiene un diagnóstico de una enfermedad mental específica para solicitar ayuda. El MHP le ayudará a obtener esta información llevando a cabo una evaluación de su condición. Si los resultados de la evaluación determinan que usted sí tiene un padecimiento de salud mental que cumple con el criterio de necesidad médica, a usted se le dará un tratamiento de salud mental especializado basado en sus necesidades.

¿Cuál es el criterio de necesidad médica para personas de menos de 21 años de edad?

Si tiene menos de 21 años de edad, tiene Medi-Cal con cobertura completa y tiene un diagnóstico cubierto por el MHP, el MHP deberá proporcionarle servicios de salud mental especializados si estos servicios le pueden, ayudar a corregir o mejorar su padecimiento de salud mental, o impedir que dicho padecimiento empeore.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para los servicios psiquiátricos como paciente interno en un hospital?

Usted puede ser admitido en un hospital si tiene una enfermedad mental o síntomas de enfermedad mental que no puedan ser tratados de manera segura a un nivel más bajo de cuidado y debido a la enfermedad mental o síntomas de enfermedad mental, usted:

- Actualmente, representa un peligro para usted mismo u otros, o podría causar una considerable destrucción a una propiedad
- No puede proporcionarse o utilizar alimentos, vestimenta o vivienda
- Presenta un grave riesgo para su propia salud física
- Sufre un deterioro reciente y considerable en su capacidad para funcionar.
- Necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento médico u otro tratamiento que sólo puede prestarse en un hospital.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

¿Cómo encuentro a un proveedor para los Servicios de Salud Mental Especializados que necesito?

Algunos MHP requieren que reciba una aprobación de su MHP antes de contactar a un proveedor de servicios. Algunos MHP lo referirán a un proveedor que esté listo para atenderlo. Otros MHP le permitirán contactar directamente a un proveedor.

El MHP puede imponerle ciertos límites en sus opciones de proveedores. Su MHP puede darle la oportunidad de escoger entre por lo menos dos proveedores al iniciar los servicios por vez primera, a no ser que el MHP tenga una buena razón por la cual no pueda darle una opción (por ejemplo, que sólo haya un proveedor que pueda prestar el servicio que usted necesita). Su MHP debe permitirle también cambiar de proveedores. Cuando solicite cambiar de proveedores, el MHP debe permitirle escoger entre por lo menos dos proveedores, a no ser que haya una buena razón para no hacerlo.

A veces los proveedores que trabajan bajo contrato con MHP dejan al MHP por su cuenta o a solicitud del MHP. Cuando esto ocurre, el MHP debe hacer un esfuerzo de buena fe por dar una notificación por escrito a cada persona que haya estado recibiendo servicios de salud mental especializados del proveedor, dentro de 15 días después de que el MHP sepa que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto ocurra, si es posible su MHP debe permitirle que continúe recibiendo servicios del proveedor que dejó el MHP. Solicite a su MHP una “continuidad de cuidados” si desea continuar viendo a un proveedor que ya no esté con el MHP.

A su MHP se le exige que publique un directorio de proveedores actualizado en línea. Si usted tiene alguna pregunta acerca de los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, por favor visite el sitio web de su MHP en: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> ó llame gratuitamente al teléfono del MHP.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

Un directorio actual de proveedores está disponible electrónicamente en el sitio web de MHP, ó en forma impresa bajo pedido.

¿Puedo continuar recibiendo servicios de mi proveedor actual?

Si ya está recibiendo servicios de salud mental (de otro MHP, un Plan para la Administración del Cuidado o un médico individual de Medi-Cal), usted puede solicitar una “continuidad de cuidados” de modo que se pueda quedar con su proveedor actual, hasta por 12 meses, bajo ciertas condiciones, incluyendo, pero no limitándose a lo siguiente:

- Usted ya tiene una relación existente con el proveedor que está solicitando;
- Necesita quedarse con su proveedor actual para continuar un tratamiento continuo o porque el cambiar a un nuevo proveedor afectaría la condición de su salud mental;
- El proveedor cumple con ciertos requisitos de conformidad con la ley estatal y federal; y,
- El proveedor está de acuerdo con los términos y condiciones del MHP para un contrato con el MHP.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Si cumple con el criterio de necesidad médica para servicios de salud mental especializados, los siguientes servicios estarán disponibles para usted sobre la base de su necesidad. Su proveedor trabajará con usted para decidir qué servicios serán los mejores para usted.

- **Servicios de Salud Mental**

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individuales, grupales o basados en la familia que ayudan a las personas con enfermedades mentales a desarrollar habilidades de adaptación para la vida diaria. Estos servicios también incluyen un trabajo que el proveedor realiza para mejorar los servicios de la persona que los recibe. Este tipo de cosas incluye: evaluaciones para ver si necesita el servicio y si el servicio funciona; desarrollo de un plan para decidir los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se le proveerán; y “parientes (colaterales)” que significa trabajar con miembros de la familia y personas importantes en su vida (si usted lo autoriza) para ayudarlo a mejorar o mantener sus habilidades para la vida diaria. Se pueden ofrecer servicios de salud mental en una clínica u oficina de un proveedor, por teléfono o por el sistema de telemedicina, o en su hogar u otro lugar de la comunidad.

- **Servicios de Apoyo con la Medicación**

- Estos servicios incluyen recetar, administrar, dispensar y controlar las medicinas psiquiátricas; y la instrucción relacionada con medicinas psiquiátricas. Se pueden ofrecer servicios de apoyo con la medicación en una clínica u oficina de un proveedor, por teléfono o por el sistema de telemedicina, o en su hogar u otro lugar de la comunidad.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- **Manejo de Casos Específicos**

- Este servicio ayuda a obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando estos servicios sean difíciles de conseguir por su cuenta para personas con enfermedades mentales. Manejo de casos específicos incluye un desarrollo de plan, comunicación, coordinación y derivación, vigilando la prestación de servicios para asegurar el acceso de la persona al servicio y el sistema de prestación del servicio y vigilar los avances de la persona.

- **Servicios de Intervención por Crisis**

- Este servicio está disponible para tratar un padecimiento urgente que necesita atención inmediata. El objetivo de una intervención por crisis es ayudar a las personas en la comunidad, para que no terminen en el hospital. La intervención por crisis puede durar hasta ocho horas y se pueden ofrecer en una clínica u oficina de un proveedor, por teléfono o por el sistema de telemedicina, o en su hogar u otro lugar de la comunidad.

- **Servicios de Estabilización por Crisis**

- Este servicio está disponible para tratar un padecimiento urgente que necesita atención inmediata. La estabilización por crisis puede durar hasta 20 horas y debe prestarse en una instalación del cuidado de la salud certificada con atención las 24 horas, en un programa para pacientes ambulatorios en un hospital o en el sitio donde se encuentre un proveedor certificado para facilitar servicios de estabilización por crisis.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- **Servicios de Tratamiento Residencial para Adultos**

- Estos servicios ofrecen un tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que viven en instalaciones certificadas que prestan servicios de tratamiento residencial a personas con enfermedades mentales. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de habitación y alimentación por permanecer en las instalaciones que ofrecen los servicios de tratamiento residencial para adultos.

- **Servicios de Tratamiento Residencial por Crisis**

- Estos servicios ofrecen un tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas con una grave crisis mental o emocional, pero que no necesitan cuidados en un hospital psiquiátrico. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana en instalaciones certificadas. Medi-Cal no cubre el costo de habitación y alimentación por permanecer en las instalaciones que ofrecen los servicios de tratamiento residencial por crisis.

- **Rehabilitación de Día**

- Este es un programa estructurado, diseñado para ayudar a las personas con enfermedades mentales a que, aprendan y desarrollen habilidades de adaptación para la vida, y manejen los síntomas de las enfermedades mentales de un modo más efectivo. El programa dura por lo menos tres horas por día. El programa incluye actividades y terapias para el desarrollo de habilidades.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- **Servicios Psiquiátricos Hospitalarios para Pacientes Internados**

- Estos son servicios facilitados en un hospital psiquiátrico certificado basado en la determinación de un profesional de salud mental certificado de que la persona requiere de un tratamiento de salud mental intensivo las 24 horas.

- **Servicios Psiquiátricos en Instalaciones de Salud**

- Estos servicios se facilitan en una instalación de salud mental certificada que se especializa en tratamientos las 24 horas de condiciones de salud mental graves. Las instalaciones de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con el hospital o clínica cercanos para satisfacer las necesidades de cuidados de la salud físicas de las personas en la instalación.

¿Hay servicios especiales disponibles para niños, adolescentes y/o adultos jóvenes?

Los beneficiarios de menos de 21 años califican para obtener servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio denominado EPSDT (examen, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico).

A fin de calificar para los servicios EPSDT, un beneficiario debe tener menos de 21 años de edad y tener una cobertura completa de Medi-Cal. EPSDT cubre los servicios que sean necesarios para corregir o mejorar cualquier padecimiento de salud mental o prevenir que un padecimiento de salud mental empeore.

Pregunte a su proveedor acerca de los servicios de EPSDT. Puede obtener estos servicios si su proveedor y el MHP determinan que los necesita debido a que son médicamente necesarios.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

Si usted tiene preguntas acerca del beneficio EPSDT, llame al teléfono de SCC-BHSD al 1 (800) 704-0900.

Los siguientes servicios del MHP también están disponibles para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años: TBS (Servicios Conductuales Terapéuticos), ICC (Coordinación de Cuidados Intensivos), IHBS (Servicios Intensivos en el Hogar) y TFC (Cuidados de Acogida Terapéuticos).

Servicios Conductuales Terapéuticos

Los TBS son intervenciones intensivas, individualizadas y de corto plazo en tratamientos ambulatorios para beneficiarios de hasta 21 años de edad. Los individuos que reciben estos servicios tienen graves trastornos emocionales, experimentan una transición estresante o crisis de vida, y necesitan servicios de apoyo adicionales y específicos para lograr los resultados especificados en su plan de tratamiento escrito.

Los TBS son un tipo de servicio de salud mental especializado disponible a través de cada MHP por si tiene problemas emocionales graves. Para obtener TBS, debe recibir un servicio de salud mental, tener menos de 21 años y tener cobertura completa de Medi-Cal.

- Si vive en casa, una persona del personal de TBS puede trabajar de manera personal con usted para reducir los problemas de conducta graves para tratar de evitar que tenga que pasar a un nivel más alto de cuidados, como un hogar comunitario para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves.
- Si usted vive en un hogar comunitario para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales graves, una persona del personal de los TBS puede



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

trabajar con usted para que pueda pasar a un nivel de cuidados menor, como por ejemplo un hogar de acogida o volver a casa. Los TBS le 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 conducta que le permitirán tener éxito. Usted, la persona del personal de TBS, cuidador o tutor trabajarán en conjunto como equipo para tratar conductas problemáticas durante un periodo corto, hasta que ya no necesite los TBS. Tendrá un plan de TBS que le dirá que hará usted, su familia, cuidador o tutor y la persona del personal de TBS durante los TBS, y dónde y cuándo tendrán lugar los TBS. La persona del personal de los TBS puede trabajar con usted en la mayoría de los sitios en los cuales probablemente necesite ayuda con su conducta problemática. Esto incluye su hogar, hogar de acogida, hogar comunitario, escuela, programa de tratamiento de día y otras áreas en la comunidad.

Coordinación de Cuidados Intensivos

ICC (Coordinación de Cuidados Intensivos) es un servicio de manejo de casos específicos que facilita la evaluación, planificación de cuidados y coordinación de servicios a beneficiarios de menos de 21 años de edad que califiquen para toda la cobertura de servicios de Medi-Cal y que cumplan con el criterio de necesidad médica para este servicio.

Los componentes de servicio de ICC incluyen una evaluación, planificación de servicios e implementación, monitoreo y adaptación, y transición. Los servicios de ICC se prestan por medio de los principios del ICPM (Modelo Integrado de Prácticas Base), incluyendo el establecimiento de un CFT (Equipo Infantil-Familiar) para asegurar la facilitación de una relación de cooperación entre un menor, su familia y los sistemas de atención a menores involucrados.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

El CFT incluye apoyos formales (como por ejemplo el coordinador del cuidado, proveedores y administradores de caso de agencias de servicios a menores), apoyos naturales (como miembros familiares, vecinos, amigos y clérigo) y otros individuos que trabajan en conjunto para desarrollar e implementar el plan del cliente y son responsables de dar apoyo a menores y a sus familias para alcanzar sus objetivos. ICC también facilita a un coordinador ICC que:

- Asegura que haya acceso, se coordinen y se faciliten los servicios necesarios médicamente en una base sólida, individualizada, orientada al cliente y en una manera cultural y lingüísticamente competente.
- Asegura que los servicios y apoyo estén guiados por las necesidades del menor.
- Facilita una relación de cooperación entre el menor, su familia y los sistemas involucrados en facilitarles los servicios.
- Apoya al padre/cuidador para satisfacer las necesidades del menor.
- Ayuda a establecer el CFT y ofrece un apoyo continuo.
- Organiza y coordina los cuidados entre proveedores y sistemas de atención a menores para permitir que el menor sea atendido en su comunidad.

Servicios intensivos en el Hogar

Los IHBS (Servicios Intensivos en el Hogar) son intervenciones individualizadas y de base sólida diseñados para cambiar o mejorar las condiciones de salud mental que interfieren con el desempeño de un niño/joven y buscan ayudar al niño /joven a desarrollar las habilidades necesarias para desempeñarse satisfactoriamente en el hogar y en la comunidad, y mejorar la capacidad de la familia del niño/joven para ayudarlo a desempeñarse satisfactoriamente en el hogar y en la comunidad.

Los servicios IHBS se facilitan de conformidad con un plan de tratamiento individualizado desarrollado de acuerdo con el ICPM por el CFT en coordinación con el plan de servicio



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

general de la familia, el cual puede incluir, pero no está limitado a: una evaluación, desarrollo de plan, terapia, rehabilitación y parientes. Los IHBS se proporcionan a beneficiarios menores de 21 años que califiquen para los servicios de cobertura completa de Medi-Cal y que cumplan con el criterio de necesidad médica para este servicio.

Cuidados de Acogida Terapéuticos

El modelo de servicios TFC permite la facilitación de servicios de salud mental especializados de corto plazo, intensivos, basados en traumas e individualizados a menores de hasta 21 años de edad que tengan necesidades emocionales y conductuales complejas. Los servicios incluyen desarrollo de plan, rehabilitación y parientes. En los TFC, los menores son asignados a padres capacitados, fuertemente supervisados y con el apoyo del TFC.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU MHP

¿Qué derechos tengo si el MHP niega los servicios que deseo o creo que necesito?

Si su MHP niega, limita, retrasa o finaliza los servicios que usted desea o cree que debería obtener, tiene el derecho a una notificación (denominada una “Notificación de Determinación Adversa de Beneficios”) del MHP. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión solicitando una “queja” o “apelación”. Las secciones a continuación explican su derecho a una notificación y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de MHP.

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Una determinación adversa de beneficios es cualquiera de los siguientes:

- Si su MHP o uno de sus proveedores decide que usted no califica para recibir ningún servicio de salud mental especializado de Medi-Cal porque no cumple con el criterio de necesidad médica.
- Si su proveedor cree que necesita un servicio de salud mental especializado y pide la aprobación del MHP, pero el MHP no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o reduce el tipo o frecuencia del servicio. La mayoría del tiempo recibirá una notificación de determinación adversa de beneficios antes de que reciba el servicio, pero a veces la notificación de determinación adversa de beneficios vendrá después de que haya recibido el servicio o mientras está recibiendo el servicio. Si recibe una notificación de determinación adversa de beneficios luego de que ya haya recibido el servicio, no tendrá que pagar por el servicio.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- Si su proveedor ha pedido una aprobación del MHP, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no completa a tiempo el proceso de aprobación.
- Si su MHP no le facilita servicios basado en los estándares para horas de citas que éste debe seguir (refiérase a la página 26).
- Si presenta una queja ante el MHP y el MHP no le responde con una decisión escrita en cuanto a su queja dentro de 90 días.
- Si presenta una apelación ante el MHP y el MHP no le responde con una decisión escrita en cuanto a su apelación dentro de 30 días, o si presentó una apelación acelerada y no recibió una respuesta dentro de 72 horas.

¿Qué es una notificación de determinación adversa de beneficios?

Una notificación de determinación adversa de beneficios es una carta que su MHP le enviará si éste toma una decisión para negar, limitar o finalizar los servicios que usted y su proveedor creen que debería obtener. Una notificación de determinación adversa de beneficios se utiliza también para decirle si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no obtuvo los servicios dentro de los estándares para límites de tiempo para prestar los servicios.

¿Qué me dirá la notificación de determinación adversa de beneficios?

La notificación de determinación adversa de beneficios le dirá:

- Que la decisión que el MHP tomó le afecta a usted y su capacidad de obtener servicios.
- La fecha en la cual la decisión entrará en vigencia y la razón de la decisión.
- Las reglas estatales o federales en las cuales se basó la decisión.
- Sus derechos si no está de acuerdo con la decisión del MHP.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- Cómo presentar una apelación ante el MHP.
- Cómo solicitar una audiencia estatal si no está satisfecho con la decisión del MHP en cuanto a su apelación.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia estatal acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal.
- Qué tanto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal.
- Si califica para continuar recibiendo los servicios mientras que espera la decisión de una apelación o audiencia estatal.
- Cuándo debe presentar su apelación o solicitud para una audiencia estatal si desea que continúen los servicios.

¿Qué debo hacer cuando reciba una notificación de determinación adversa de beneficios?

Cuando reciba una notificación de determinación adversa de beneficios, usted debe leer cuidadosamente toda la información en el formulario. Si no entiende el formulario, su MHP puede ayudarlo. También puede pedir a otra persona que le ayude.

Si el MHP le dice que sus servicios finalizarán o se reducirán y no está de acuerdo con la decisión, usted tiene el derecho a solicitar una apelación de dicha decisión. Puede continuar recibiendo servicios hasta que se tome una decisión de su apelación o audiencia estatal. **Debe solicitar la continuación de los servicios antes de 10 días de haber recibido la notificación de determinación adversa de beneficios, o antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio a sus servicios.**



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

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

¿Qué pasa si no obtengo los servicios que deseo de mi MHP?

Su MHP debe tener un proceso para que usted pueda resolver una queja o problema acerca de cualquier tema relacionado con los servicios de salud mental especializados que usted desea o que está recibiendo. Esto se denomina el proceso de resolución de problemas y podría involucrar:

1. **El Proceso para Quejas:** es una expresión de descontento con respecto a cualquier cosa relacionada con sus servicios de salud mental especializados o el MHP.
2. **El Proceso para una Apelación:** es la revisión de una decisión (por ejemplo, la negación de los servicios o cambios a éstos) que se tomó con respecto a sus servicios de salud mental especializados por parte del MHP o su proveedor.
3. **El Proceso para una Audiencia Estatal:** es el proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez estatal de derecho administrativo si el MHP niega su apelación.

El presentar una queja, apelación o audiencia estatal no constituirá una acción en su contra y no afectará los servicios que esté recibiendo. Presentar una queja o apelación le ayuda a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios de salud mental especializados. Las quejas y apelaciones además ayudan al MHP dándoles información que ellos pueden utilizar para mejorar sus servicios. Cuando el proceso de su queja o apelación se haya completado, su MHP le notificará a usted y a los otros involucrados del resultado final. Cuando se decida sobre su audiencia estatal, la oficina de audiencias estatales le notificará a usted y a los otros involucrados del resultado final. Puede informarse más acerca de cada proceso de resolución de problemas a continuación.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

¿Puedo obtener ayuda para la presentación de una apelación, queja o audiencia estatal?

Su MHP le ayudará explicándole estos procesos y debe ayudarle a presentar una queja, apelación o solicitar una audiencia estatal. El MHP también puede ayudarle a decidir si califica para lo que se denomina como un proceso de “apelación acelerada”, lo cual significa que será revisado más rápidamente ya que su salud y/o estabilidad están en riesgo. Usted también puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo a sus proveedores de cuidados de la salud mental especializados.

Si usted desea ayuda, llame al 1 (800) 704-0900.

¿Puede el Estado ayudarme con mi problema/preguntas?

Puede contactar a la Oficina del Mediador del Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (sin incluir días festivos), por teléfono al 1 (888) 452-8609, ó por correo electrónico a:

MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov Tenga presente que: los mensajes de correo electrónico (e-mail) no se consideran confidenciales. No debe incluir su información personal en un mensaje de correo electrónico.

También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos. También se puede poner en contacto con el CDSS (Departamento de Servicios Sociales de California) para preguntar acerca de sus derechos a una audiencia contactando a su Unidad de Consulta y Respuesta Pública, por teléfono al 1 (800) 952-5253 (para el teléfono para sordomudos, llame al 1 (800) 952-8349).



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

EL PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

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

¿Qué es el proceso de quejas?

El proceso de quejas es el proceso del MHP para revisar su queja o reclamo con respecto a los servicios del MHP.

Se puede presentar una queja en cualquier momento ya sea de manera oral o escrita, y presentar una queja no provocará que usted pierda sus derechos o servicios. Y si presenta una queja, tampoco su proveedor estará en problemas.

Puede autorizar a otra persona o a su proveedor, para actuar en su nombre. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el MHP podría solicitarle firmar un formulario autorizando al MHP para divulgar información a dicha persona.

Cualquier persona que trabaje para el MHP que tome decisiones sobre la queja debe estar calificada para tomar esas decisiones y no debe estar involucrada en ningún nivel previo de revisión o toma de decisión.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

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



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

¿Cómo puedo presentar una queja?

Usted puede llamar a su MHP para obtener ayuda con una queja. Las quejas se pueden presentar de manera oral o por escrito. Las quejas orales no necesitan un seguimiento por escrito. Si desea presentar su queja por escrito, el MHP le facilitará sobres con su dirección membretada en todas las sucursales del proveedor para que usted envíe su queja por correo. Si no tiene un sobre membretado con la dirección del MHP, entonces puede enviar su queja directamente a la dirección que se encuentra en la página 9 de este manual.

¿Cómo sé si el MHP recibió mi queja?

Su MHP le informará que recibió su queja enviándole una confirmación por escrito.

¿Cuándo se decidirá mi queja?

El MHP debe tomar una decisión acerca de su queja dentro de 90 días calendario a partir de la fecha en la cual presentó usted su queja. El plazo para tomar una decisión podrán extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión, o si el MHP cree que existe la necesidad de información adicional y que el retraso es en beneficio suyo. Un ejemplo de cuándo un retraso podría ser para su beneficio es cuando el MHP cree que podría resolver su queja si tuviera más tiempo para obtener información de usted u otras personas involucradas.

¿Cómo sé si el MHP ha tomado una decisión con respecto a mi queja?

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su queja, el MHP le notificará a usted o a su representante por escrito de la decisión. Si su MHP no cumple con notificarle a tiempo a usted o a cualquier de las partes involucradas sobre la decisión de la queja, entonces el MHP le dará una notificación de determinación adversa de



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

beneficios informándole sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal. Su MHP le dará esta notificación de determinación adversa de beneficios en la fecha en la que vence el plazo. Si no recibe una notificación de determinación adversa de beneficios, usted puede llamar al MHP para obtener más información.

¿Existe una fecha límite para presentar una queja?

No, usted puede presentar una queja en cualquier momento.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

Su MHP debe permitirle solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el MHP o sus proveedores con respecto a sus servicios de salud mental especializados. Existen dos maneras en las cuales puede solicitar una revisión. Una manera es utilizando el proceso de apelación estándar. La otra manera es utilizando el proceso de apelación acelerada. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para calificar para una apelación acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de una decisión tomada por el MHP o sus proveedores que involucra una negación o cambios en los servicios que usted cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, el MHP puede tomarse hasta 30 días para revisarla. Si cree que esperar 30 días pondría en riesgo su salud, entonces debe solicitar una “apelación acelerada”.

El proceso de apelación estándar:

- Le permitirá presentar una apelación de manera oral o por escrito. Si presenta su apelación de manera oral, debe hacer un seguimiento de ella con una apelación escrita y firmada. Puede obtener ayuda con la redacción de la apelación. Si no hace un seguimiento con una apelación firmada y escrita, puede que su apelación no se resuelva. Sin embargo, la fecha en la cual haya presentado la apelación oral será la fecha de la presentación.
- Le garantizará que presentar una apelación no resultará perjudicial para usted ni para su proveedor de ninguna forma.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo a un proveedor. Si usted autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el MHP podría solicitarle firmar un formulario autorizando al MHP para divulgar información a dicha persona.
- Hará que sus beneficios continúen luego de su solicitud de apelación y dentro del plazo requerido, el cual es de 10 días a partir de la fecha en que la notificación de determinación adversa de beneficios se le haya enviado por correo o se le haya entregado personalmente. Usted no necesita pagar por la continuación de los servicios mientras su apelación esté pendiente. Sin embargo, si solicita una continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o discontinuar el servicio que usted esté recibiendo, puede que se le exija pagar por el costo de los servicios prestados mientras que la apelación se hallaba pendiente.
- Se asegurará de que los individuos que toman la decisión sobre su apelación estén calificados para hacerlo y no estén involucrados en ningún nivel previo de revisión o toma de decisión.
- Le permitirá a usted o a su representante examinar el archivo de su caso, incluyendo su expediente médico y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación.
- Le permitirá que a usted tenga una oportunidad razonable para presentar evidencia y testimonio, y alegatos de hecho o de ley, tanto en persona como por escrito.
- Le permite a usted, a su representante o al representante legal del patrimonio de un miembro fallecido estar incluidos como partes en la apelación.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- Le informará que su apelación está siendo revisada enviándole una confirmación por escrito.
- Le informará de su derecho a solicitar una audiencia estatal, luego de culminar el proceso de apelación con el MHP.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante su MHP en cualquiera de las situaciones a continuación:

- El MHP o uno de los proveedores contratados decide que usted no califica para recibir ningún servicio de salud mental especializado de Medi-Cal porque no cumple con el criterio de necesidad médica.
- Su proveedor cree que necesita un servicio de salud mental especializado y pide una aprobación del MHP, pero el MHP no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o frecuencia de servicio.
- Su proveedor ha pedido una aprobación del MHP, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no completa a tiempo el proceso de aprobación.
- Su MHP no le proporciona los servicios en los plazos que el mismo MHP ha establecido.
- Usted no cree que el MHP presta los servicios a tiempo para cubrir sus necesidades.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvieron a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo en cuanto a los servicios de salud mental especializados que usted necesita.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar a su MHP para solicitar ayuda para presentar una apelación. El MHP le facilitará sobres con su dirección membretada en todas las sucursales del proveedor para que usted envíe su apelación por correo. Si no tiene un sobre membretado con la dirección del MHP, entonces puede enviar su apelación directamente a la dirección que se encuentra en la página 9 de este manual o puede enviar su apelación por fax al 1 (408) 288-6113. Las apelaciones se pueden presentar de manera oral o por escrito. Si usted presenta su apelación de manera oral, luego deberá hacer un seguimiento de ella mediante una apelación por escrito y firmada.

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

Su MHP le notificará a usted o a su representante por escrito acerca de la decisión de su apelación. Su notificación tendrá la siguiente información:

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

¿Existe una fecha límite para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación dentro de 60 días a partir de la notificación de determinación adversa de beneficios. No habrá fechas límites para presentar una apelación cuando usted no reciba una notificación de determinación adversa de beneficios; en cuyo caso, usted podrá presentar este tipo de apelación en cualquier momento.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

¿Cuándo se tomará una decisión en cuanto a mi apelación?

El MHP debe decidir en cuanto a su apelación dentro de 30 días calendario a partir de la fecha en que el MHP reciba su solicitud para de apelación. Los plazos para tomar una decisión podrán extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión, o si el MHP cree que existe la necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuando un retraso podría ser para su beneficio es cuando el MHP cree que podría aprobar su apelación si tuviera más tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

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

El proceso de apelación puede ser más rápido si éste califica para un 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, usted debe demostrar que esperar por una apelación estándar podría empeorar la condición de su salud mental. El proceso de apelación acelerada también sigue fechas límites distintas a las de la apelación estándar. El MHP tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Usted puede hacer la solicitud de apelación acelerada de manera verbal. No tiene que poner su apelación acelerada por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si cree que esperar hasta 30 días para la decisión de una apelación estándar podría poner en riesgo su vida, salud o su capacidad de lograr, mantener o recuperar el



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

máximo de sus funciones, usted puede solicitar una resolución acelerada para la apelación. Si el MHP está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos de una apelación acelerada, su MHP resolverá su apelación acelerada dentro de 72 horas después de que el MHP reciba su apelación. Los plazos para tomar una decisión podrían extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión, o si el MHP demuestra que existe la necesidad de obtener información adicional y que el retraso es para su beneficio. Si su MHP extiende los plazos, el MHP le dará una explicación por escrito en cuanto a por qué se extendieron.

Si el MHP decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el MHP deberá hacer esfuerzos razonables por darle a usted una notificación oral oportuna, y le notificará por escrito dentro de dos días calendario dándole la razón de dicha decisión. Entonces su apelación seguirá los plazos de una apelación estándar señalados anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del MHP en cuanto a que su apelación no cumple con el criterio de apelación acelerada, usted puede presentar una queja.

Una vez que su MHP resuelva su solicitud de apelación acelerada, el MHP le notificará a usted y a todas las partes afectadas, de manera oral y por escrito.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL

¿Qué es una audiencia estatal?

Una audiencia estatal es una revisión independiente, presidida por un juez de derecho administrativo que trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, a fin de asegurar que usted reciba los servicios de salud mental especializados a los cuales tenga derecho de conformidad con el programa Medi-Cal.

¿Cuáles son mis derechos en una audiencia estatal?

Usted tiene derecho a:

- Una audiencia ante un juez de derecho administrativo (también denominada: “Audiencia Estatal”).
- Recibir información sobre cómo solicitar una audiencia estatal.
- Recibir información acerca de las reglas que regulan la representación en la audiencia estatal.
- Que continúen sus beneficios, cuando usted lo solicite durante el proceso de la audiencia estatal, si es que usted solicita esa audiencia estatal dentro de los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia estatal?

Puede presentar una audiencia estatal en cualquiera de las situaciones a continuación:

- Usted presentó una apelación y recibió una carta de resolución de la apelación diciéndole que su MHP niega su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvieron a tiempo.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

¿Cómo solicito una audiencia estatal?

Puede solicitar una audiencia estatal en línea en:

<https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>

Puede solicitar una audiencia estatal o una audiencia estatal acelerada por teléfono:

Llame al número gratuito de la División de Audiencias Estatales, al 1 (800) 743-8525 ó al 1 (855) 795-0634; ó llame al número gratuito de la línea Pública para Consultas y Respuestas, al 1 (800) 952-5253 ó a la línea para sordomudos al 1 (800) 952-8349.

Puede solicitar una audiencia estatal por escrito:

Presente su solicitud al departamento de bienestar (*welfare*) del condado a la dirección que se muestra en la notificación de determinación adversa de beneficios, ó por fax ó correo a:

California Department of Social Services

State Hearings Division

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

Ó por Fax al: 1 (916) 651-5210, ó 1 (916) 651-2789

¿Existe una fecha límite para solicitar una audiencia estatal?

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una audiencia estatal. Los 120 días comienzan, ya sea el día después de que el MHP le dé personalmente la notificación de la decisión que se tomó sobre su apelación; ó el día después de la fecha que aparezca en el sello postal de la notificación que le hayan enviado por correo de la decisión que tomó el MHP sobre su apelación.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

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

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

Si actualmente recibe servicios autorizados y desea continuar recibiendo los servicios mientras que espera la decisión de la audiencia estatal, usted debe solicitar una audiencia estatal dentro de 10 días a partir de la fecha en que recibió la notificación de determinación adversa de beneficios; o antes de la fecha en la cual su MHP diga que sus servicios se cancelarán o reducirán. Cuando solicite una audiencia estatal, debe decir que desea continuar con los servicios durante el proceso de la audiencia estatal.

Si solicita la continuación de los servicios, y después la decisión final de la audiencia estatal confirma la decisión de reducir o descontinuar el servicio que esté recibiendo, puede que se le exija pagar por el costo de los servicios prestados mientras que la audiencia estatal se hallaba pendiente.

¿Cuándo se tomará una decisión en cuanto a mi solicitud de una audiencia estatal?

Luego de que usted solicite una audiencia estatal, puede tomar hasta 90 días para decidir sobre su caso y enviarle una respuesta.

¿Qué pasa si no puedo esperar 90 días para la decisión de mi audiencia estatal?

Si usted cree que esperar tanto tiempo puede ser dañino para su salud, es posible obtener una respuesta dentro de tres días laborales. Para ello, solicite a su médico o profesional de salud mental que redacte una carta por usted. También puede escribir una carta por su cuenta. La carta debe explicar en detalle cómo el esperar hasta por 90



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

días para que se decida sobre su caso puede afectar gravemente su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar el máximo de sus funciones. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia acelerada” y envíe la carta junto con su solicitud de una audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales, revisará su solicitud de una audiencia estatal acelerada y decidirá si la misma califica. Si se aprueba su solicitud de una audiencia acelerada, la audiencia se llevará a cabo y se emitirá una decisión sobre ésta dentro de tres días laborales a partir de la fecha en la cual la División de Audiencias Estatales haya recibido su solicitud.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué es una directiva anticipada?

Tiene derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada es una instrucción escrita acerca de sus cuidados de la salud la cual se reconoce de conformidad con la ley de California. Incluye información que establece cómo desea recibir los cuidados de la salud, o establece qué decisiones desea tomar, si o cuando no pueda hablar por usted mismo/a. Puede que a veces vea que una directiva anticipada se describe como un testamento en vida (testamento vital) o un poder notarial permanente.

La ley de California define una directiva anticipada ya sea como una instrucción escrita de cuidados de la salud individuales o un poder notarial (un documento escrito que otorga autorización a alguien para tomar decisiones por usted). Se exige que todos los MHP tengan establecidas políticas para las directivas anticipadas. Se exige que su MHP le proporcione información por escrito sobre las políticas del MHP para una directiva anticipada, así como una explicación de la ley estatal, si esta información se solicita. Si usted desea pedirla, debe llamar al MHP para solicitar más información.

Una directiva anticipada está diseñada para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no puedan dar instrucciones con respecto a sus propios cuidados. Es un documento legal que permite que las personas establezcan, con anticipación, cuáles son sus deseos, si quedaran incapacitadas para tomar decisiones sobre el cuidado de la salud. Esto puede incluir cosas como el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico, cirugía, o a elegir otras opciones para el cuidado de la salud. En California, una directiva anticipada consiste en dos partes:

- Su designación de un representante (una persona) que tome decisiones sobre sus cuidados de la salud; y
- Sus instrucciones para cuidados de la salud individuales.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

Puede obtener un formulario para una directiva anticipada por parte de su plan de salud mental o en línea. En California, tiene derecho a proporcionar directivas anticipadas a todos sus proveedores del cuidado de la salud. Además, tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

Si tiene una pregunta acerca de la ley de California con respecto a los requisitos para una directiva anticipada, puede enviar una carta a:

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit,

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

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

Como persona que califica para el Medi-Cal, usted tiene derecho a recibir del MHP los servicios de salud mental especializados que sean médicamente necesarios. Al acceder a estos servicios usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto hacia su persona, y respeto a su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y hacer que se las expliquen en una manera que usted las entienda.
- Tomar parte en las decisiones con respecto a sus cuidados de salud mental, incluyendo el derecho a rehusarse a un tratamiento.
- Verse libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalia con respecto al uso de restricciones o aislamientos.
- Solicitar y obtener una copia de sus expedientes médicos, y solicitar que se cambien o corrijan, si ello fuese necesario.
- Obtener la información de este manual acerca de los servicios cubiertos por el MHP, otras obligaciones del MHP y sus derechos según se describen en el mismo. También tiene derecho a recibir esta información y otra información proporcionada a usted por el MHP en una forma que sea fácil de entender. Esto significa, por ejemplo, que el MHP debe poner a la disposición su información por escrito en los idiomas utilizados, al menos, por un cinco por ciento ó 3,000 de sus beneficiarios de MHP (el que sea menor); y hacer que estén disponibles, de manera gratuita, los servicios de un intérprete para las personas que hablan otros idiomas. Esto también significa que el MHP debe proporcionar distintos materiales para personas con necesidades especiales, como por ejemplo: para



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

las personas que sean ciegas o tengan una vista limitada o personas que tengan problemas para leer.

- Obtener servicios de salud mental especializados de un MHP que cumpla con su contrato con el Estado en cuanto a la disponibilidad de los servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de cuidados, y cobertura y autorización de servicios. Se exige que el MHP:
 - Utilice o tenga contratos escritos con suficientes proveedores para asegurar que todos los beneficiarios que califiquen para el Medi-Cal, y que además califiquen para servicios de salud mental especializados, puedan recibirlos de manera oportuna.
 - Cubra de manera oportuna los servicios fuera de la red que sean médicamente necesarios para usted, si el MHP no cuenta con un empleado o proveedor bajo contrato que pueda prestar esos servicios. “Proveedor fuera de la red” significa un proveedor que no está en la lista de proveedores del MHP. El MHP debe asegurar que usted no pague nada adicional por ver a un proveedor fuera de la red.
 - Asegure que los proveedores estén capacitados para prestar servicios de salud mental especializados que dichos proveedores hayan aceptado cubrir.
 - Asegure que los servicios de salud mental especializados que el MHP cubre sean suficientes en cantidad, extensión de tiempo y alcance para cubrir las necesidades de los beneficiarios que califiquen para el Medi-Cal. Esto incluye asegurar que el sistema del MHP para aprobar el pago de servicios esté basado en necesidades médicas y asegure que el criterio de necesidad médica se utilice de manera justa.
 - Asegure que sus proveedores hagan evaluaciones adecuadas de las personas que pudieran recibir los servicios; y que trabajen con las personas que van a recibir los servicios a fin de armar un plan de tratamiento que incluya los objetivos del tratamiento y los servicios que se les brindarán.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- Proporcione una segunda opinión de un profesional del cuidado de la salud calificado dentro de la red de MHP, o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted, si así lo solicita.
- Coordine los servicios que presta con los servicios que se le proporcionan a través de un Plan de Salud para la Administración del Cuidado de Medi-Cal ó con su proveedor de atención primaria, si ello fuese necesario; y se asegure de que se proteja su privacidad tal como se especifica en las reglas federales sobre la privacidad de la información de salud.
- Ofrezca un acceso oportuno a los cuidados, incluyendo poner a la disponibilidad los servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea médicamente necesario tratar un padecimiento psiquiátrico de emergencia o un padecimiento urgente o crisis.
- Participe en los esfuerzos del Estado por promover la prestación de servicios en una manera culturalmente competente a todas las personas, incluyendo a aquellos con una pericia limitada en el inglés y antecedentes culturales y étnicos variados.
- Su MHP debe asegurar que su tratamiento no se cambie de una manera nociva como resultado de usted expresar sus derechos. Se exige que su MHP obedezca otras leyes federales y estatales aplicables (como por ejemplo: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según se implemente por las reglamentaciones en la sección 80 del artículo 45 del Código de Reglamentaciones Federales; la Ley de Discriminación por Edad de 1975 según se implemente por las reglamentaciones de la sección 91 del artículo 45 del Código de Reglamentaciones Federales; la Ley de Rehabilitación de 1973; título IX de la ley de Enmiendas a la Aducación de 1972 (con respecto a los programas y actividades en la educación); Títulos II y III de la Ley para Americanos con Discapacidades); Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y los Cuidados Asequibles; así como también los derechos descritos en el presente manual.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- Puede que tenga derechos adicionales de conformidad con las leyes del Estado sobre tratamientos de salud mental. Si desea ponerse en contacto con el Defensor de los Derechos de los Pacientes de su condado, puede hacerlo de la siguiente manera:

Mental Health Advocacy Project

North Second Street, Suite 1300

San Jose, CA 95113

(Tel.) 1 (800) 248-6427, ó 1 (408) 294-9730, ó 1 (408) 280-2420

(Fax) 1 (408) 886-3850

Lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

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

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

- Leer cuidadosamente este manual del beneficiario y otros materiales informativos importantes del MHP. Estos materiales le ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener el tratamiento que usted necesita.
- Asistir a su tratamiento según se programe. Usted tendrá el mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor con, por lo menos, 24 horas de anticipación y cambie su cita para otro día y hora.
- Al asistir al tratamiento, siempre llevar consigo su Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC) de Medi-Cal y una identificación con foto.
- Informar a su proveedor si usted necesita un intérprete antes de su cita.
- Decir a su proveedor sus inquietudes médicas para que su plan de tratamiento sea preciso. Mientras más completa sea la información que usted comparta acerca de sus necesidades, más exitoso será el tratamiento.
- Asegurarse de hacer a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que entienda completamente su plan de tratamiento y cualquier otra información que reciba durante el tratamiento.
- Seguir el plan de tratamiento que usted y su proveedor han acordado.
- Contactar al MHP si tiene cualquier pregunta acerca de sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que usted no pueda resolver.
- Decir a su proveedor y al MHP 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 da su tratamiento con respeto y cortesía.



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

- Si sospecha de un fraude o algo ilegal, reportarlo:
 - El Departamento de Servicios del Cuidado de La Salud solicita que cualquiera que sospeche de un fraude, despilfarro o abuso del Medi-Cal, llame a la línea directa del DHCS de Medi-Cal, a Atención por Fraudes, al **1 (800) 822-6222**. Si usted cree que esta es 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 supuesto fraude o abuso por correo electrónico a: fraud@dhcs.ca.gov ó utilizar el formulario en línea en: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “*Spanish: Consigue ayuda*”).

ACUSE DE RECIBO/ RECONOCIMIENTO DE RECIBIDO

MANUAL DE BENEFICIOS, SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

Al firmar este formulario, usted reconoce que se le ha ofrecido una copia de nuestro **Manual del Beneficiario, Servicios Especializados de Salud Mental**. Nuestro **Manual del Beneficiario** le brinda información sobre nuestros servicios de tratamiento de salud mental, acceso a los servicios, sus derechos como beneficiario y el proceso de resolución de problemas en caso de que usted no esté satisfecho con cualquier asunto relacionado con nuestros servicios. Por favor, lea el manual cuidadosamente. Puede preguntar a su proveedor o comunicarse con los Servicios de Salud del Mental del Condado de Santa Clara, si usted tiene alguna pregunta sobre sus servicios.

Nuestro **Manual del Beneficiario** está sujeto a cambios. Si cambiamos nuestro manual, publicaremos las revisiones en nuestras instalaciones de tratamiento y usted podrá obtener una copia cuando venga a cualquiera de nuestras instalaciones para recibir servicios o tratamiento. Usted también recibirá un aviso sobre cualquier cambio significativo en la información contenida en este manual, al menos 30 días antes de la fecha de la vigencia prevista para dicho cambio.

Por medio de la presente reconozco haber recibido el **Manual del Beneficiario** de la Especialidad en Salud Mental del Plan de Salud Mental del Condado de Santa Clara.

Fecha: _____

Firma: _____
(beneficiario/defensor del beneficiario)

Nombre: _____
(beneficiario/defensor, por favor escriba con letra de molde)

INABILITY TO OBTAIN ACKNOWLEDGEMENT

This portion must be completed only if no signature can be obtained. If it is not possible to obtain the beneficiary’s acknowledgement, describe good faith efforts made to obtain the acknowledgement, and the reasons why the acknowledgement could not be obtained.

Date: _____

Signature: _____
(treatment provider, title)

Name: _____
(treatment provider, please print)



Llame a su MHP al 1 (800) 704-0900. Condado de Santa Clara – Depto. de Servicios de Salud Mental, disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Ó visítenos en línea: <https://www.sccgov.org/sites/bhd> (en la parte superior, pulse la opción donde dice: “Spanish: Consigue ayuda”).