



Behavioral Health

Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal Manual para beneficiarios

Condado de San Bernardino

Fecha de publicación: enero de 2023

INFORMACIÓN EN OTROS IDIOMAS

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برييل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (TTY: 7-1-1) 1-800-968-2636 تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1) این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). ਅਪ੍ਰਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸੁਗਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜ਼ਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-968-2636 (линия ТТУ: 7-1-1). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-968-2636 (линия ТТУ: 7-1-1). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-968-2636 (TTY: 7-1-1). Các dịch vụ này đều miễn phí.



ÍNDICE

INFORMACIÓN GENERAL	6
SERVICIOS.....	14
CÓMO RECIBIR LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ORGANIZADO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL	26
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL.....	30
CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA.....	31
CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR.....	34
AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIO	37
PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	40
EL PROCESO DE RECLAMOS FORMALES	42
EL PROCESO DE APELACIONES (ESTÁNDAR Y ACELERADAS).....	45
EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL.....	49
INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL DEL ESTADO DE CALIFORNIA	54
VOLUNTADES ANTICIPADAS	56
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS.....	58
SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA.....	61



INFORMACIÓN GENERAL

Servicios de emergencia

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. Si piensa que está teniendo una emergencia relacionada con la salud, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana para obtener ayuda.

Los servicios de emergencia son servicios que se prestan para una afección médica inesperada, incluida una afección médica de emergencia psiquiátrica.

Una afección médica de emergencia se presenta cuando tiene síntomas que pueden causar dolor intenso o una enfermedad o lesión grave, que una persona común y prudente (una persona cuidadosa o precavida que no tenga formación médica) crea que, sin atención médica, podría esperar razonablemente que produjeran lo siguiente:

- ponerlo en un riesgo grave de salud;
- si está embarazada, poner en un riesgo grave su salud o la salud del niño por nacer;
- causar un daño grave al funcionamiento del organismo; o
- causar un daño grave a cualquier órgano o parte del cuerpo.

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

¿Con quién me puedo comunicar si tengo pensamientos suicidas?

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

Para los residentes locales que buscan recibir ayuda durante una crisis y acceder a programas locales de salud mental, llame a la Unidad de Acceso del Departamento de



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Salud del Comportamiento, disponible 24/7, al 888-743-1478. Para todos los números de teléfono, los usuarios de TTY deben marcar 7-1-1.

¿Por qué es importante leer este manual?

Le damos la bienvenida al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Bernardino. Como proveedor del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, el Departamento de Salud del Comportamiento del condado de San Bernardino tiene la responsabilidad de prestar servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias a los beneficiarios que residen en el condado de San Bernardino y obtienen sus beneficios de Medi-Cal en el condado. Como miembro, usted tiene ciertos derechos y obligaciones, que se describen en este manual.

El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal es un beneficio de Medi-Cal proporcionado a través de organizaciones que están a cargo del condado y organizaciones comunitarias contratadas por el condado. El programa de exención del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal abarca solamente los servicios de medicamentos de Medi-Cal y se limita a la cobertura de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

Es importante que comprenda cómo funciona el plan del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para que pueda obtener la atención médica que necesita. En este manual, se explican sus beneficios y cómo recibir la atención médica. También se responden muchas de sus preguntas.

Aprenderá lo siguiente:

- Cómo recibir servicios de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias a través del plan del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su condado.
- A qué beneficios tiene acceso.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

- Qué hacer si tiene una duda o un problema.
- Cuáles son sus derechos y obligaciones como beneficiario de su condado proveedor.

Si no lee este manual ahora, le sugerimos que lo conserve para leerlo más adelante. Use este manual como un complemento al manual para beneficiarios que recibió cuando se inscribió en su beneficio actual de Medi-Cal. Su beneficio de Medi-Cal podría consistir en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal o el programa regular de Pago por Servicio de Medi-Cal.

Como beneficiario del plan del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, su condado proveedor tiene las siguientes responsabilidades:

- Determinar si usted cumple con los criterios de acceso para los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado o su red de proveedores.
- Coordinar su atención médica con otros planes o sistemas de entrega, según sea necesario, para facilitar las transiciones de la atención y guiar las remisiones para los beneficiarios, con lo que se asegura que el circuito de remisiones sea cerrado y que el nuevo proveedor acepte la atención del beneficiario.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que responda las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana, donde se pueda informar sobre cómo obtener los servicios del condado proveedor del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. También puede comunicarse con el condado proveedor llamando al 1-800-968-2636 para solicitar la disponibilidad de la atención fuera del horario laboral.
- Tener suficientes proveedores cerca de usted para asegurarse de que pueda obtener los servicios cubiertos del tratamiento de los trastornos por consumo de sustancias prestados por el condado proveedor si los necesita.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

- Mantenerlo informado e instruirlo sobre los servicios disponibles de su condado proveedor.
- Prestarle servicios en su idioma o con un intérprete (si fuera necesario) sin cargo, e informarle que estos servicios de interpretación están disponibles.
- Presentarle información por escrito acerca de qué hay disponible para usted en otros idiomas o formatos. Todos los materiales informativos para los beneficiarios, incluidos este manual y los formularios de reclamos formales/apelaciones, pueden solicitarse en formatos alternativos llamando a la línea gratuita 1-800-968-2636. Para todos los números de teléfono, los usuarios de TTY deben marcar 7-1-1.
- Notificarle cualquier cambio importante en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha prevista para la entrada en vigencia del cambio. Se considera que un cambio puede ser importante cuando hay un aumento o una disminución de la cantidad o el tipo de servicios que se encuentran disponibles, o si hay un aumento o una disminución de la cantidad de proveedores de la red, o si hay algún otro cambio que pudiera tener un impacto en los beneficios que recibe a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Informarle si algún proveedor contratado se niega a prestar o respaldar por otro motivo cualquier servicio cubierto debido a objeciones morales, éticas o religiosas, e informarle sobre proveedores alternativos que sí ofrezcan el servicio cubierto.
- Garantizarle que tenga acceso ininterrumpido durante un tiempo a sus proveedores previos y actuales que no pertenezcan a la red si el cambio de proveedores pudiera causarle un perjuicio en la salud o aumentar su riesgo de hospitalización.

Para acceder a los servicios para miembros, llame al número gratuito 1-800-968-2636, disponible 24/7. Para todos los números de teléfono, los usuarios de TTY deben marcar 7-1-1.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Información para los beneficiarios que necesitan materiales en otro idioma

Todos los materiales informativos para beneficiarios, incluidos este manual y los formularios de reclamos formales/apelaciones, se encuentran disponibles en los sitios del proveedor del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal en inglés, español, vietnamita y chino mandarín. Además, este manual y los formularios de reclamos formales/apelaciones pueden solicitarse llamando al número gratuito 1-800-968-2636. Para todos los números de teléfono, los usuarios de TTY deben marcar 7-1-1. Los servicios de idiomas están disponibles, con solicitud previa, llamando al 1-800-968-2636; los usuarios de TTY deben marcar 7-1-1.

Información para los beneficiarios que tienen dificultad para leer

Para obtener ayuda, llame al número gratuito 1-800-968-2636.

Información para los beneficiarios con discapacidad auditiva

Para todos los números de teléfono, los usuarios de TTY deben marcar 7-1-1.

Información para los beneficiarios con discapacidad visual

Para obtener ayuda, llame al número gratuito 1-800-968-2636.

Aviso sobre las prácticas de privacidad

Su información de salud es confidencial y está protegida por ciertas leyes. Es nuestra responsabilidad proteger su información según lo exigen estas leyes y otorgarle un *Aviso sobre las prácticas de privacidad (NOPP)* que le explique nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad. También es nuestra responsabilidad cumplir con los términos del *NOPP* que actualmente esté



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

vigente.

Aviso de no discriminación

La discriminación va en contra de la ley. El Departamento de Salud del Comportamiento del condado de San Bernardino cumple con las leyes federales y estatales de derechos civiles. El Departamento de Salud del Comportamiento del condado de San Bernardino no discrimina ilegalmente, no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

El Departamento de Salud del Comportamiento del condado de San Bernardino proporciona lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para ayudarlas a comunicarse mejor, por ejemplo:
 - Intérpretes de lengua de señas calificados.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, braille, audio o formatos electrónicos accesibles).
- Servicios de idiomas gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con la Unidad de Acceso del Departamento de Salud del Comportamiento, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llamando al 1-888-743-1478. O, si no puede escuchar o hablar bien, llame al TTY/TDD marcando 7-1-1. Con una solicitud previa, este documento se puede poner a su disposición en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

Cómo presentar un reclamo formal

Si considera que el Departamento de Salud del Comportamiento del condado de



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

San Bernardino no ha brindado estos servicios o ha discriminado de alguna manera ilegal por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar un reclamo formal ante la Unidad de Acceso del Departamento de Salud del Comportamiento. Puede presentar el reclamo formal por teléfono, por escrito, personalmente o de manera electrónica:

- Por teléfono: Comuníquese con la Unidad de Acceso del Departamento de Salud del Comportamiento, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llamando al 1-888-743-1478. O, si no puede escuchar o hablar bien, llame al TTY/TDD marcando 7-1-1.
- Por escrito: Complete un formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

Condado de San Bernardino
Department of Behavioral Health
Attn: Access Unit
303 E. Vanderbilt Way
San Bernardino, CA 92415

- Personalmente: Visite el consultorio de su médico o el Departamento de Salud del Comportamiento del condado de San Bernardino y diga que quiere presentar un reclamo formal.
- De manera electrónica: Ingrese al sitio web del Departamento de Salud del Comportamiento del condado de San Bernardino en <https://wp.sbcounty.gov/dbh/consumerforms/>

Oficina de Derechos Civiles: Departamento de Servicios de Atención Médica de California

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

California por teléfono, por escrito o de manera electrónica:

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

- Por escrito: Complete un formulario de queja formal o envíe una carta a:

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

Los formularios de quejas se encuentran disponibles en:

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

- De manera electrónica: Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

Oficina de Derechos Civiles: Departamento de Salud y Servicios Humanos

Si cree que lo han discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. por teléfono, por escrito o de manera electrónica:

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

- Por escrito: Complete un formulario de queja formal 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**

- Los formularios de quejas se encuentran disponibles en



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al **1-800-968-2636** y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

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

- De manera electrónica: Ingrese al Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

SERVICIOS

¿Qué son los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal son servicios de atención médica para personas que tengan un trastorno por consumo de sustancias o que, en algunos casos, se encuentren en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias que su médico habitual no pueda tratar. Puede consultar las secciones tituladas “Pruebas de detección, evaluación, intervención breve y remisión a un tratamiento” y “Servicios de intervención temprana” de este aviso para obtener más información.

Los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal incluyen lo siguiente:

- Servicios de tratamiento ambulatorio.
- Servicios de tratamiento ambulatorio intensivo.
- Servicios de hospitalización parcial (solamente disponibles para adultos de ciertos condados, pero los menores pueden ser elegibles para los servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos, independientemente del condado de residencia).
- Servicios de tratamiento residenciales/de internación (sujetos a autorización previa del condado).
- Servicios de tratamiento de la abstinencia.
- Servicios del Programa para el Tratamiento por Consumo de Narcóticos.
- Medicamentos para el tratamiento de adicciones (MAT).
- Servicios de recuperación.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

- Servicios de apoyo entre pares (solamente disponibles para adultos de ciertos condados, pero los menores pueden ser elegibles para los servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos, independientemente del condado de residencia).
- Servicios de coordinación de la atención.
- Gestión de contingencias (solamente disponible en algunos condados).

Si desea obtener más información acerca de cada servicio del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal que pudiera estar disponible para usted, consulte las siguientes descripciones:

Servicios de tratamiento ambulatorio

- Los servicios de orientación se prestan a los beneficiarios adultos hasta nueve horas por semana y menos de seis horas por semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando sea necesario por razones médicas. Los servicios pueden exceder el máximo según la necesidad médica individual. Un profesional con licencia o un orientador certificado puede prestar los servicios en cualquier entorno comunitario apropiado de manera presencial, por teléfono o a través de la telemedicina.
- Los servicios ambulatorios incluyen la evaluación, coordinación de la atención, orientación, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, formación para pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención en situaciones de crisis para trastornos por consumo de sustancias.
- Los proveedores de servicios de recuperación y para trastornos por consumo de sustancias prestarán los servicios que se incluyen arriba en un entorno ambulatorio.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Servicios ambulatorios intensivos

- Los servicios ambulatorios intensivos se prestan a los beneficiarios adultos de un mínimo de 9 horas a un máximo de 19 horas por semana, y de un mínimo de 6 horas a un máximo de 19 horas por semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando se determina que son necesarios por razones médicas. Los servicios consisten principalmente en la orientación y la formación sobre los problemas relacionados con las adicciones. Un profesional con licencia o un orientador certificado pueden prestar los servicios en un entorno estructurado. Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo pueden prestarse de manera presencial, a través de la telemedicina o por teléfono.
- Los servicios ambulatorios intensivos incluyen los mismos componentes que los servicios ambulatorios. La principal diferencia entre ellos es la cantidad de horas de servicio.
- Los proveedores de servicios de recuperación y para trastornos por consumo de sustancias prestarán los servicios que se incluyen arriba en un entorno ambulatorio.

Hospitalización parcial (*solamente disponible para adultos de ciertos condados, pero los menores pueden ser elegibles para los servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos, independientemente del condado de residencia)

- Los servicios de hospitalización parcial incluyen 20 o más horas de programación clínicamente intensiva por semana, según sea necesario por razones médicas. Los programas de hospitalización parcial normalmente tienen acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, además de satisfacer las necesidades identificadas que justifican un monitoreo o manejo diario, pero que pueden abordarse de manera apropiada en un entorno ambulatorio clínicamente intensivo. Los servicios pueden prestarse de manera presencial, a través de la telemedicina sincrónica o por teléfono.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

- Los servicios de hospitalización parcial son similares a los servicios ambulatorios intensivos. La principal diferencia es que los primeros incluyen una mayor cantidad de horas y un acceso adicional a servicios médicos.
* Los servicios de hospitalización parcial no están disponibles actualmente en el condado de San Bernardino.

Tratamiento residencial (sujeto a autorización previa del condado proveedor)

- El tratamiento residencial es un programa residencial no institucional, no médico y de corta duración (24 horas) que presta servicios de rehabilitación a los beneficiarios diagnosticados con un trastorno por consumo de sustancias cuando se determine que dichos servicios son necesarios por razones médicas. El beneficiario deberá residir en las instalaciones y recibirá apoyo en sus esfuerzos para restaurar, mantener y aplicar habilidades interpersonales y de la vida cotidiana independiente; también accederá a sistemas de apoyo comunitario. La mayoría de los servicios se prestan de manera presencial; sin embargo, también puede recurrirse a la telemedicina y al teléfono cuando una persona está en un tratamiento residencial. Los proveedores y residentes trabajan de manera colaborativa para definir barreras, establecer prioridades y objetivos, y resolver problemas relacionados con el trastorno por consumo de sustancias. Entre los objetivos se incluyen mantener la abstinencia, prepararse para los desencadenantes de recaídas, mejorar la salud personal y el funcionamiento social, y participar en una atención médica continua.
- Los servicios residenciales requieren la autorización previa del condado proveedor.
- Los servicios residenciales incluyen la admisión y evaluación, coordinación de la atención, orientación individual, orientación grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias



no opioides, formación para pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención en situaciones de crisis para trastornos por consumo de sustancias.

- Se requiere que los proveedores de servicios residenciales ofrezcan medicamentos para el tratamiento de adicciones de manera directa en el centro de atención o que faciliten el acceso a medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera del centro de atención durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplen con este requisito si solamente proporcionan la información de contacto para los proveedores de medicamentos para el tratamiento de adicciones. Se requiere que los proveedores de servicios residenciales ofrezcan y receten medicamentos para los beneficiarios que tienen la cobertura del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Se evaluará a los beneficiarios en el nivel de atención apropiado según lo determine una evaluación biopsicosocial completa, la aplicación de los criterios de la Sociedad Americana de Medicina de la Adicción, el diagnóstico de los trastornos por consumo de sustancias y la determinación de la necesidad médica.
- Los beneficiarios involucrados en eventos perinatales y en el sistema judicial penal pueden tener una estancia más prolongada según la necesidad médica.

Servicios de tratamiento de internación (*varían según el condado)

- Los servicios de internación se prestan en un entorno disponible las 24 horas donde se realizan la evaluación, la observación, el monitoreo médico y el tratamiento de las adicciones, dirigidos de manera profesional en un entorno de internación. La mayoría de los servicios se prestan de manera presencial; sin embargo, también puede recurrirse a la telemedicina y al teléfono cuando una persona está en un tratamiento de internación.
- Los servicios de internación están altamente estructurados, y es probable que haya un médico disponible en el centro de atención las 24 horas del día, junto



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

con enfermeros registrados, orientadores sobre adicciones y otros miembros del personal clínico. Los servicios de internación incluyen la evaluación, coordinación de la atención, orientación, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, formación para pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención en situaciones de crisis para trastornos por consumo de sustancias.

* Los servicios de tratamiento de internación no se encuentran disponibles actualmente en el condado de San Bernardino.

Programa para el Tratamiento por Consumo de Narcóticos

- El Programa para el Tratamiento por Consumo de Narcóticos comprende programas ambulatorios que entregan fármacos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) para tratar trastornos por consumo de sustancias cuando los indique un médico por ser necesarios por razones médicas. Los Programas para el Tratamiento por Consumo de Narcóticos deben ofrecer y recetar medicamentos para los beneficiarios cubiertos por el formulario del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, como la metadona, la buprenorfina, la naloxona y el disulfiram.
- Se debe ofrecer al beneficiario, como mínimo, 50 minutos de sesiones de orientación por mes calendario. Estos servicios de orientación pueden prestarse de manera presencial, a través de la telemedicina o por teléfono. Los servicios de tratamiento por consumo de narcóticos incluyen la evaluación, coordinación de la atención, orientación, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, formación para pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención en situaciones de crisis para trastornos por consumo de sustancias.



- Los Programas para el Tratamiento por Consumo de Narcóticos incluyen los mismos componentes que los servicios de tratamiento ambulatorio, con la inclusión de la psicoterapia médica, que comprende un diálogo presencial e individual entre un médico y el miembro.
- Los servicios del Programa para el Tratamiento por Consumo de Narcóticos se basan en la necesidad médica y son personalizados, de modo de cumplir con las necesidades de cada cliente.

Tratamiento de la abstinencia

- Los servicios de tratamiento de la abstinencia son urgentes y se prestan a corto plazo. Pueden proporcionarse antes de que se haya completado una evaluación y pueden brindarse en un entorno ambulatorio, residencial o de internación.
- Cada beneficiario deberá residir en el establecimiento si recibe un servicio residencial y será monitoreado durante el proceso de desintoxicación. Un médico con licencia o un profesional con licencia autorizado a dar recetas debe recetar los servicios de habilitación y rehabilitación que sean necesarios por razones médicas.
- Los servicios de tratamiento de la abstinencia incluyen la evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, observación y servicios de recuperación.

Medicamentos para el tratamiento de adicciones

- Los servicios de medicamentos para el tratamiento de adicciones están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. Comprenden el uso de medicamentos recetados, en combinación con terapias de orientación y del comportamiento, con el objetivo de lograr un método integral para tratar los



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

trastornos por consumo de sustancias. Los medicamentos para el tratamiento de adicciones incluyen todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar un trastorno por consumo de alcohol, opioides o cualquier sustancia. Los beneficiarios tienen derecho a que se les ofrezcan medicamentos para el tratamiento de adicciones en el centro de atención o a través de una remisión fuera del establecimiento.

- Los medicamentos para el tratamiento de adicciones pueden otorgarse con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, orientación individual, orientación grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, formación para pacientes, servicios de recuperación, servicios de intervención en situaciones de crisis para trastornos por consumo de sustancias y servicios de tratamiento de la abstinencia.
- Los beneficiarios también pueden acceder a medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera del condado proveedor. Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de adicciones, como la naloxona, pueden ser recetados por algunos profesionales autorizados a dar recetas en entornos de atención primaria que trabajen con su plan de atención médica administrada de Medi-Cal (el programa regular de Pago por Servicio de Medi-Cal) y pueden dispensarse o administrarse en una farmacia.

Servicios de apoyo entre pares (varían según el condado)

- La prestación de servicios de apoyo entre pares es opcional para los condados participantes. El condado de San Bernardino es un condado participante.
- Los servicios de apoyo entre pares son servicios individuales y grupales competentes en términos culturales que promueven la recuperación, resiliencia, participación, socialización, autosuficiencia, defensa propia, desarrollo de apoyos naturales e identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se pueden prestar a usted o a sus personas significativas de apoyo designadas, y se pueden recibir a la vez que recibe otros servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. El



especialista en servicios de apoyo entre pares es una persona en recuperación con un programa de certificación vigente aprobado por el estado, que presta estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud del comportamiento que cuenta con una licencia o exención o está registrado en el estado.

- Los servicios de apoyo entre pares incluyen grupos educativos de desarrollo de habilidades, servicios de participación para alentarlos a involucrarse en un tratamiento de salud del comportamiento, y actividades terapéuticas, como el fomento de la defensa propia.

Servicios de recuperación

- Los servicios de recuperación pueden ser importantes para su recuperación y bienestar. Pueden ayudarlo a conectarse con la comunidad del tratamiento para gestionar su salud y su atención médica. Por lo tanto, este servicio pone un énfasis en su función de gestionar su salud, usar estrategias efectivas de apoyo para el autocontrol y organizar los recursos internos y comunitarios para lograr un apoyo continuo de autocontrol.
- Puede recibir servicios de recuperación según su autoevaluación o según la evaluación del proveedor sobre el riesgo de recaídas. Los servicios pueden prestarse de manera presencial, a través de la telemedicina o por teléfono.
- Los servicios de recuperación incluyen componentes de evaluación, coordinación de la atención, orientación individual, orientación grupal, terapia familiar, monitoreo de la recuperación y prevención de recaídas.
- Los servicios de recuperación pueden prestarse al mismo tiempo que otros niveles de atención según sea apropiado por razones clínicas.

Coordinación de la atención

- Los servicios de coordinación de la atención comprenden actividades para coordinar la atención de un trastorno por consumo de sustancias, la atención de salud mental y la atención médica, además de facilitar las conexiones con



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

diversos servicios y apoyos para su salud. La coordinación de la atención se brinda con todos los servicios y puede producirse en entornos clínicos o no clínicos, incluso en su comunidad.

- Los servicios de coordinación de la atención incluyen la coordinación con proveedores médicos y de salud mental para monitorear y dar apoyo a afecciones de salud, planificar altas y coordinar con servicios auxiliares, que incluyen conectarlo con los servicios comunitarios, como el cuidado de niños, el transporte y la vivienda.
- La coordinación de la atención tendrá que ser congruente con la confidencialidad de los miembros, tal y como se define en la ley federal y de California, y no infringirla.
- Los servicios de coordinación de la atención pueden prestarse de manera presencial, por teléfono y en cualquier lugar de la comunidad.
- Los servicios de recuperación de trastornos por consumo de sustancias del Departamento de Salud del Comportamiento brindarán la coordinación de la atención para los beneficiarios de tratamientos residenciales, y el personal de proveedores contratados de organizaciones comunitarias brindará la coordinación para otros niveles de atención.

Gestión de contingencias (*varía según el condado)

- La prestación de servicios de gestión de contingencias es opcional para los condados participantes. San Bernardino es un condado participante.
- Los servicios de gestión de contingencias comprenden un tratamiento basado en la evidencia para los trastornos por consumo de estimulantes, en el que los beneficiarios elegibles participarán en un servicio de gestión de contingencias ambulatorio estructurado de 24 semanas, seguido por seis o más meses de servicios de tratamiento adicional y recuperación sin incentivos.
- Las 12 semanas iniciales de los servicios de gestión de contingencias incluyen una serie de incentivos para cumplir los objetivos de tratamiento, en concreto no usar los estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetamina y metanfetamina), que



se verificarán con análisis de orina para detectar drogas. Los incentivos comprenden equivalentes en efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).

- Los servicios de gestión de contingencias solamente están disponibles para los beneficiarios que están recibiendo servicios en un entorno no residencial a cargo de un proveedor de la red y que están inscritos y participando en un curso del tratamiento completo y personalizado.

* Los servicios de gestión de contingencias no se encuentran disponibles actualmente en el condado de San Bernardino.

Pruebas de detección, evaluación, intervención breve y remisión a un tratamiento

Las pruebas de detección, la evaluación, la intervención breve y la remisión a un tratamiento por alcohol y drogas no constituyen un beneficio del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Se trata de un beneficio en el sistema de entrega de Pago por Servicio de Medi-Cal y de atención médica administrada de Medi-Cal para los beneficiarios mayores de 11 años. Los planes de atención médica administrada deben prestar servicios cubiertos para trastornos por consumo de sustancias, lo que incluye las pruebas de detección, la evaluación, la intervención breve y la remisión a un tratamiento (SABIRT) por consumo de alcohol y drogas para los beneficiarios mayores de 11 años.

Servicios de intervención temprana

Los servicios de intervención temprana comprenden un servicio cubierto del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para los beneficiarios menores de 21 años. Cualquier beneficiario menor de 21 años que se evalúe y se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto en el nivel de servicio ambulatorio en forma de servicios de intervención temprana. No se requiere un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias para los servicios de intervención temprana para los beneficiarios menores de 21 años.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para obtener los servicios que se describieron en este manual y servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado “servicio de pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos”.

Para ser elegible para los servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos, un beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de alcance total. Las pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos cubren los servicios que sean necesarios por razones médicas para corregir o ayudar a tratar los defectos y las afecciones de salud física y del comportamiento. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección ayudan a la afección y están cubiertos como servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos.

Si tiene preguntas acerca de los servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos, llame al 1-800-968-2636 o visite el [sitio web de los servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos del Departamento de Servicios de Atención Médica \(DHCS\)](#).

Los servicios ofrecidos en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal se encuentran disponibles por teléfono o a través de la telemedicina, excepto las evaluaciones médicas para los servicios de tratamiento por consumo de narcóticos y el tratamiento de abstinencias.

Servicios para trastornos por consumo de sustancias disponibles en planes de atención médica administrada o en el programa “regular” de Pago por Servicio de Medi-Cal



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Los planes de atención médica administrada deben ofrecer servicios cubiertos para trastornos por consumo de sustancias, entre ellos las pruebas de detección, la evaluación, la intervención breve y la remisión a un tratamiento (SABIRT) por consumo de alcohol y drogas para los beneficiarios mayores de 11 años, lo que incluye a embarazadas, en entornos de atención primaria y pruebas de detección de tabaco, alcohol y drogas ilícitas. Los planes de atención médica administrada también deben brindar o coordinar la entrega de medicamentos para el tratamiento de adicciones (también denominado “tratamiento asistido con medicamentos”) en entornos de atención primaria, hospitalización, departamentos de emergencias y otros entornos médicos contratados. A su vez, los planes de atención médica administrada deben prestar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, lo que abarca la desintoxicación voluntaria con internación.

CÓMO RECIBIR LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ORGANIZADO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL

¿Cómo puedo obtener los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Si piensa que necesita servicios de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias, puede obtenerlos solicitándolos usted mismo al condado proveedor. Para ello, puede llamar al número de teléfono gratuito del condado que se incluye en la portada de este manual. También se le puede hacer una remisión a su condado proveedor para obtener los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de otras formas.

Su condado proveedor tiene la obligación de aceptar las remisiones para servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de médicos y otros proveedores de atención primaria que consideren que usted necesita estos servicios y de su plan de atención médica administrada de Medi-Cal, si es beneficiario. En general, el proveedor o el plan de atención médica administrada de Medi-Cal necesitará su permiso o el



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

permiso del padre/madre o cuidador de un niño para hacer la remisión, a menos que haya una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden hacer remisiones al condado, entre ellas las escuelas; los departamentos de bienestar o servicios sociales del condado; los custodios, tutores legales o familiares, y las agencias del orden público.

Los servicios cubiertos se encuentran disponibles a través de la red de proveedores del condado de San Bernardino. Si un proveedor contratado objeta la prestación o el apoyo de un servicio cubierto por algún motivo, el condado de San Bernardino coordinará con otro proveedor para que preste el servicio. San Bernardino responderá con remisiones oportunas y la coordinación necesaria si un servicio cubierto no está disponible con un proveedor específico debido a una objeción religiosa, ética o moral al servicio cubierto. Su condado no podrá denegar una solicitud de evaluación inicial para determinar si cumple los criterios para acceder a los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

- Los clientes, sus representantes autorizados o su proveedor actual pueden presentar una solicitud a los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias (SUDRS) para conservar a su proveedor actual a través de las agencias por contrato de los SUDRS del Departamento de Salud del Comportamiento o llamando a la línea de ayuda para trastornos por consumo de sustancias, disponible las 24 horas, al 1-800-968-2636 (TTY 711) para hacer la solicitud.
- La solicitud puede hacerse de manera presencial, por escrito o por teléfono. Si un cliente necesita ayuda para completar el formulario de solicitud de servicios fuera de la red, puede hacerlo desde los proveedores de los SUDRS del Departamento de Salud del Comportamiento o puede llamar al número de teléfono que se indica arriba. La ayuda puede incluir un servicio de interpretación oral para el cliente y asistencias auxiliares.

¿Dónde puedo obtener los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

El condado de San Bernardino participa en el programa del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Como usted es residente del condado de San Bernardino, puede obtener los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal en el condado donde vive a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Su condado proveedor cuenta con proveedores de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias para tratar las afecciones que estén cubiertas por el plan. Otros condados que no participan en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal pueden prestar los siguientes servicios de medicamentos de Medi-Cal:

- Tratamiento ambulatorio.
- Tratamiento por consumo de narcóticos.
- Tratamiento con naltrexona.
- Tratamiento ambulatorio intensivo.
- Servicio residencial perinatal por abuso de sustancias (no incluye el alojamiento y las comidas).

Si usted es menor de 21 años, también es elegible para los servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos en cualquier otro condado del estado.

Atención fuera del horario laboral

Los beneficiarios tienen acceso a una atención fuera del horario laboral, disponible las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana, incluidos los días festivos, llamando al número gratuito 1-800-968-2636. Cuentan con personal disponible para ayudarlos con el acceso a la atención si la necesitan.

¿Cómo puedo saber cuándo necesito ayuda?



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Muchas personas pasan por tiempos difíciles en su vida y pueden tener problemas de trastornos por consumo de sustancias. Lo más importante es recordar que hay ayuda disponible. Si usted es elegible para Medi-Cal y piensa que podría necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación de su condado proveedor para saberlo con certeza, ya que actualmente reside en un condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

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

Puede comunicarse con su condado participante para una evaluación del niño o adolescente si piensa que está mostrando alguno de los signos de un trastorno por consumo de sustancias. Si el niño o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que se necesitan los servicios cubiertos por el condado participante para el tratamiento por consumo de alcohol y drogas, el condado se encargará de que el niño o adolescente reciba los servicios.

¿Cuándo puedo obtener servicios del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Cuando el condado proveedor programe una cita para que usted reciba los servicios, se deben seguir los estándares del estado sobre el momento en que se coordinan las citas. El condado proveedor debe ofrecerle una cita que cumpla los siguientes estándares:

- Una cita dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para iniciar los servicios con un proveedor especializado en trastornos por consumo de sustancias para los servicios ambulatorios y servicios ambulatorios intensivos.
- Una cita dentro de los tres (3) días hábiles de su solicitud para los servicios del Programa para el Tratamiento por Consumo de Narcóticos.
- Una cita de seguimiento dentro de un (1) día si está siguiendo un tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias en curso, excepto en algunos casos identificados por su proveedor tratante.



¿Quién decide cuáles son los servicios que obtendré?

Usted, su proveedor y el condado proveedor están involucrados en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Un proveedor especializado en trastornos por consumo de sustancias hablará con usted y, a través de su evaluación, ayudará a determinar cuáles son los servicios apropiados a partir de sus necesidades.

Un proveedor especializado en trastornos por consumo de sustancias evaluará si usted tiene un trastorno por consumo de sustancias y cuáles son los servicios más apropiados para sus necesidades. Podrá recibir los servicios que necesita mientras el proveedor realiza esta evaluación.

Si es menor de 21 años, el condado proveedor debe prestar los servicios que sean necesarios por razones médicas que lo ayuden a corregir o mejorar su afección de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud del comportamiento se consideran necesarios por razones médicas.

CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL

¿Dónde puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Si lo solicita, el plan de salud mental puede brindarle lo siguiente:

- Un directorio de proveedores e individuos serviciales (en lugar de un grupo de personas).
- Clínicas y hospitales donde puede obtener servicios de salud mental en su área. Esto se llama “lista de proveedores” y contiene los nombres, números de teléfono y direcciones de médicos, terapeutas, hospitales y otros lugares donde podría obtener ayuda. Es posible que primero deba comunicarse con el plan de salud mental antes de buscar ayuda.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

- La línea de ayuda, disponible las 24 horas, de los Servicios para Miembros del Departamento de Salud del Comportamiento al **1-888-743-1478**. Este es un número estatal gratuito que está disponible los siete (7) días de la semana para que pueda solicitar una lista de proveedores y consultar si necesita comunicarse con el plan de salud mental antes de ir al consultorio de un proveedor de servicios, a una clínica o a un hospital para recibir ayuda. Cada condado tiene servicios de salud mental especializados para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si usted es menor de 21 años, es elegible para los servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos, que pueden incluir una cobertura y beneficios adicionales.

Su plan de salud mental determinará si cumple los criterios de acceso para los servicios especializados de salud mental. Si los cumple, el plan de salud mental lo remitirá a un proveedor de salud mental, que lo evaluará para determinar qué servicios necesita. También puede pedir una evaluación de su plan de atención médica administrada si es beneficiario. Si el plan de atención médica administrada determina que cumple los criterios de acceso para los servicios especializados de salud mental, este plan lo ayudará a hacer una transición para recibir los servicios de salud mental a través del plan de salud mental. No existe una forma equivocada de acceder a los servicios de salud mental.

CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA

¿Cuáles son los criterios de acceso para la cobertura de servicios para el tratamiento de trastornos por consumo de sustancias?

Como parte del proceso de decidir si necesita servicios para el tratamiento de un trastorno por consumo de sustancias, el condado proveedor trabajará con usted y su proveedor para decidir si cumple los criterios de acceso para recibir los servicios del



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. En esta sección, se explica de qué manera el condado participante tomará esa decisión.

Su proveedor trabajará con usted para realizar una evaluación que permita determinar qué servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal son los más adecuados para su caso. Esta evaluación debe hacerse de manera presencial, a través de la telemedicina o por teléfono. Puede recibir algunos servicios mientras la evaluación se está realizando. Después de que el proveedor complete la evaluación, determinará si cumple los siguientes criterios de acceso para recibir los servicios a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal:

- Debe estar inscrito en Medi-Cal.
- Debe residir en un condado que participe en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Debe tener al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales sobre un trastorno relacionado con sustancias y adictivo (a excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias) o haber tenido al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales sobre un trastorno relacionado con sustancias y adictivo antes de ser encarcelado o durante un encarcelamiento (a excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias).

Los beneficiarios menores de 21 años califican para recibir todos los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal cuando cumplen los criterios de necesidad médica de los servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos, independientemente de su condado de residencia y del requisito de diagnóstico que se describe arriba.

¿Qué es una necesidad médica?



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Los servicios que reciba deben ser necesarios por razones médicas y apropiados para tratar su afección. Para las personas mayores de 21 años, un servicio es necesario por razones médicas cuando es razonable y necesario para proteger su vida, para prevenir una enfermedad o discapacidad significativa o para aliviar un dolor intenso. Para los beneficiarios menores de 21 años, un servicio es necesario por razones médicas si corrige o disminuye un uso incorrecto de sustancias o un trastorno por consumo de sustancias. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una situación de uso incorrecto de sustancias o un trastorno por consumo de sustancias ayudan a la afección y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamientos tempranos y periódicos.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR

¿Cómo puedo encontrar un proveedor para los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que necesito?

El condado proveedor puede poner algunos límites en su elección de los proveedores. Por eso, puede pedirle al condado una elección inicial de proveedores. El condado también debe permitirle cambiar de proveedor. Si necesita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle elegir entre dos proveedores como mínimo, en la medida de lo posible.

Se requiere que su condado publique en línea un directorio de proveedores actualizado. Si tiene preguntas acerca de los proveedores vigentes o si desea un directorio de proveedores actualizado, ingrese al sitio web del condado <https://wp.sbcounty.gov/dbh/resources/> o llame al número de teléfono gratuito del condado: 1-800-968-2636. Se encuentra disponible de manera electrónica un directorio de proveedores actualizado en el sitio web del condado, o en papel si lo solicita previamente.

Algunas veces, los proveedores contratados del condado que participan en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal eligen no continuar prestando servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal como proveedores del condado, dejan de tener contrato con el condado proveedor o ya no aceptan a pacientes del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal por su cuenta o a pedido del condado proveedor. Cuando esto sucede, el condado proveedor debe hacer un esfuerzo de buena fe para dar un aviso por escrito sobre la terminación de los servicios de un proveedor contratado del condado dentro de los quince (15) días de la recepción o la emisión del aviso de terminación a cada persona que recibía servicios de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias del proveedor.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Las personas indígenas americanas y nativas de Alaska que sean elegibles para Medi-Cal y residan en condados que participan en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal también pueden obtener los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal a través de proveedores de atención médica indígenas que cuenten con la certificación farmacológica necesaria de Medi-Cal.

Cuando encuentre un proveedor, ¿el condado proveedor puede informarle al proveedor qué servicios obtengo?

Usted, su proveedor y el condado proveedor están involucrados en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del condado siguiendo los criterios de acceso para los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Algunas veces, el condado dejará que usted y el proveedor tomen la decisión. Otras veces, el condado proveedor podría pedirle a su proveedor que demuestre los motivos por los que piensa que usted necesita un servicio antes de que se preste ese servicio. El condado proveedor debe usar a un profesional calificado para hacer la revisión.

Este proceso de revisión se llama “proceso de autorización del plan”. No se requiere autorización previa para los servicios, excepto para los servicios residenciales y los servicios de internación (se excluyen los servicios de tratamiento de la abstinencia). El proceso de autorización del condado proveedor debe cumplir con plazos específicos. Para una autorización estándar, el plan debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor dentro de 14 días calendario.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el condado proveedor considera que es lo mejor para que usted obtenga más información de su proveedor, el plazo se puede ampliar por otros 14 días calendario. Un ejemplo donde la ampliación del plazo sería lo mejor para usted es cuando el condado considera que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si obtuviera información adicional de su proveedor y



tuviera que rechazar la solicitud sin la información. Si el condado proveedor amplía el plazo, le enviará un aviso por escrito acerca de dicha ampliación.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o acelerada, debe enviarle a usted un aviso de determinación adversa de beneficio, donde se le informe que se rechazan los servicios y que puede presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal.

Usted puede solicitar más información al condado proveedor sobre el proceso de autorización.

Si no está de acuerdo con la decisión del condado proveedor sobre un proceso de autorización, puede presentar una apelación al condado o solicitar una audiencia estatal. Para obtener más información, consulte la sección “Procesos de resolución de problemas”.

¿Qué proveedores usa mi condado proveedor?

Si es nuevo en el condado de San Bernardino, puede encontrar una lista completa de los proveedores en su condado proveedor en <https://wp.sbcounty.gov/dbh/resources/>. La lista contiene información sobre la ubicación de los proveedores, los servicios para el tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que ofrecen y otros datos que pueden ayudarle a acceder a la atención, como información acerca de los servicios culturales y de idiomas disponibles con cada proveedor. Si tiene preguntas acerca de los proveedores, llame al número de teléfono gratuito del condado que se encuentra en la sección de portada de este manual.



AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIO

¿Qué derechos tengo si mi condado proveedor rechaza los servicios que quiero obtener o que pienso que necesito?

Si su condado proveedor rechaza, limita, reduce, retrasa o finaliza los servicios que usted quiere obtener o que cree que debería obtener, tiene derecho a recibir un aviso (llamado “aviso de determinación adversa de beneficio”) del condado proveedor.

También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión solicitando una apelación. En la sección a continuación, se describe su derecho a recibir un aviso y qué puede hacer si no está de acuerdo con la decisión de su condado proveedor.

¿Qué es una determinación adversa de beneficio?

Una determinación adversa de beneficio se define como alguna de las siguientes medidas

tomadas por el condado proveedor:

1. La denegación o la limitación de la autorización de un servicio solicitado, lo que incluye determinaciones con base en el tipo o el nivel de servicio, la necesidad médica, la conveniencia, el entorno o la eficacia de un beneficio cubierto.
2. La reducción, la suspensión o la terminación de un servicio autorizado previamente.
3. La denegación, en su totalidad o en parte, del pago de un servicio.
4. El no prestar los servicios de forma oportuna.
5. El no actuar dentro de los plazos requeridos para una resolución estándar de reclamos formales y apelaciones (si presenta un reclamo formal al condado proveedor y este no le responde con una decisión por escrito dentro de los 90 días; si presenta una apelación al condado proveedor y este no le responde con una decisión por escrito dentro de los 30 días, o si presentó una apelación acelerada y no recibió una respuesta dentro de las 72 horas).
6. La denegación de una solicitud del beneficiario para objetar una responsabilidad



financiera.

¿Qué es un aviso de determinación adversa de beneficio?

Un aviso de determinación adversa de beneficio es una carta que el condado proveedor le enviará si toma la decisión de rechazar, limitar, reducir, retrasar o finalizar los servicios que usted y su proveedor consideran que debería recibir. Esto incluye la denegación del pago de un servicio, una denegación con base en la afirmación de que los servicios no están cubiertos o de que el servicio es para el sistema de entregas incorrecto, o la denegación de una solicitud para objetar una responsabilidad financiera. El aviso de determinación adversa de beneficio también se utiliza para informarle si su reclamo formal, apelación estándar o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió los servicios dentro de los estándares de plazos del condado para la prestación de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Usted tiene derecho a recibir un aviso de determinación adversa de beneficio por escrito.

Plazos del aviso

El plan debe enviar por correo el aviso al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha de la medida de finalización, suspensión o reducción de un servicio del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal que se había autorizado previamente. El plan también debe enviar por correo el aviso al beneficiario dentro de los dos (2) días hábiles de la decisión de denegación del pago o de las decisiones que tengan como consecuencia la denegación, el retraso o la modificación de la totalidad o parte de los servicios solicitados del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Si recibe un aviso de determinación adversa de beneficio después de que ya recibió el servicio, no tiene que pagar por el servicio.

¿Siempre recibiré un aviso de determinación adversa de beneficio cuando no obtenga los servicios que quiero obtener?



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Sí, debe recibir un aviso de determinación adversa de beneficio. Sin embargo, si no recibe el aviso, puede presentar una apelación al condado proveedor o, si ha completado el proceso de apelaciones, puede solicitar una audiencia estatal imparcial. Cuando se comunique con el condado, indique que fue perjudicado con una determinación adversa de beneficio, pero que no recibió el aviso. En este manual se incluye información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial. Esta información también debe estar disponible en el consultorio de su proveedor.

¿Qué me informará un aviso de determinación adversa de beneficio?

El aviso de determinación adversa de beneficio le informará sobre lo siguiente:

- Qué ha hecho el condado proveedor que lo afecta a usted y a su capacidad de obtener los servicios.
- La fecha de entrada en vigencia de la decisión y el motivo por el que el plan tomó la decisión.
- Las normas estatales o federales que el condado proveedor estaba cumpliendo cuando tomó la decisión.
- Cuáles son sus derechos si no está de acuerdo con lo que ha hecho el plan.
- Cómo presentar una apelación ante el plan.
- Cómo solicitar una audiencia estatal.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia estatal acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal.
- Sus derechos para continuar recibiendo los servicios mientras espera la decisión de una apelación o audiencia estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si los costos de estos servicios estarán cubiertos por Medi-Cal.



- Cuándo tiene que presentar su solicitud de apelación o audiencia estatal si desea que continúen los servicios.

¿Qué debo hacer cuando recibo un aviso de determinación adversa de beneficio?

Cuando reciba un aviso de determinación adversa de beneficio, debe leer con atención toda la información del aviso. Si no comprende el aviso, el condado proveedor puede ayudarle. También puede pedirle ayuda a otra persona.

Puede solicitar una continuación del servicio que se ha interrumpido cuando presenta una apelación o una solicitud para una audiencia estatal. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días calendario después de la fecha en que se selle el envío por correo o en que se le otorgue personalmente el aviso de determinación adversa de beneficio, o antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio.

PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

¿Qué sucede si no obtengo los servicios que quiero de mi plan del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado?

Su condado proveedor dispone de un medio para que usted pueda resolver un problema acerca de cualquier asunto relacionado con los servicios de tratamiento que esté recibiendo para trastornos por consumo de sustancias. Se lo denomina “proceso de resolución de problemas” y podría implicar los siguientes procesos.

1. **El proceso de reclamos formales:** expresión de disconformidad acerca de cualquier asunto relacionado con los servicios de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias, que no sea una determinación adversa de beneficio.
2. **El proceso de apelaciones:** revisión de una decisión (denegación, finalización o reducción de servicios) que el condado proveedor o su proveedor tomó acerca de sus servicios de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

3. **El proceso de audiencia estatal imparcial:** revisión para asegurarse de que reciba los servicios de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias a los que tenga derecho en virtud del programa Medi-Cal.

Si presenta un reclamo formal o una apelación o si solicita una audiencia estatal imparcial, esto no lo perjudicará ni afectará los servicios que reciba. Cuando su reclamo formal o apelación se haya completado, el condado proveedor lo notificará a usted y a las otras partes implicadas acerca del resultado final. Cuando la audiencia estatal imparcial se haya completado, la Oficina Estatal de Audiencias Imparciales lo notificará a usted y al proveedor acerca del resultado final.

Conozca más sobre cada proceso de resolución de problemas a continuación.

¿Puedo obtener ayuda para presentar una apelación o un reclamo formal, o para solicitar una audiencia estatal imparcial?

Su condado proveedor tendrá personas disponibles para explicarle estos procesos y para ayudarlo a informar sobre un problema, ya sea a través de un reclamo formal, una apelación o la solicitud de una audiencia estatal imparcial. También pueden ayudarlo a decidir si reúne los requisitos para lo que se denomina un proceso “acelerado”, que significa que se revisará de manera más rápida porque su salud o estabilidad se encuentran en riesgo. Además, puede autorizar a otra persona a actuar en su representación, lo que incluye a su proveedor de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias o su defensor. Su condado proveedor debe darle toda ayuda razonable para completar los formularios y otros pasos del procedimiento que se relacionen con un reclamo formal o apelación. Esto comprende, entre otros, prestarle servicios de interpretación y números gratuitos con TTY/TDD y capacidad de interpretación.

¿Qué sucede si necesito ayuda para resolver un problema con mi plan del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, pero no quiero presentar un reclamo formal o una apelación?



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Puede obtener ayuda del estado si tiene problemas para encontrar en el condado a las personas adecuadas para ayudarlo con el sistema.

Para ello, puede comunicarse con la Oficina del Ombudsman del Departamento de Servicios de Atención Médica, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (excepto los días festivos), por teléfono al **888-452-8609** o por correo electrónico a MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

Tenga en cuenta lo siguiente: Los mensajes por correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje por correo electrónico.

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos. Puede consultar acerca de sus derechos de audiencia o asistencia legal gratuita en la Unidad de Consultas y Respuestas Públicas:

Línea gratuita: **1-800-952-5253**

Si tiene sordera y usa el TDD, llame al: **1-800-952-8349**

EL PROCESO DE RECLAMOS FORMALES

¿Qué es un reclamo formal?

Un reclamo formal es una expresión de disconformidad acerca de un asunto relacionado con sus servicios de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias que no sea uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelaciones y audiencias estatales imparciales.

El proceso de reclamos formales se tratará de lo siguiente:

- Implicará procedimientos simples y fáciles de comprender que le permiten presentar su reclamo formal de manera verbal o por escrito.
- No lo perjudicará a usted ni a su proveedor de ninguna manera.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

- Le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su representación, por ejemplo, a un proveedor o defensor. Si autoriza a otra persona a actuar en su representación, el condado proveedor podría pedirle que firme un formulario donde se autoriza al plan a revelar información a esa persona.
- Se asegurará de que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no estén involucradas en ningún nivel previo de revisión o de toma de decisiones.
- Identificará los roles y las responsabilidades que tienen usted, su condado proveedor y su proveedor.
- Presentará una resolución para el reclamo formal en los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo presentar un reclamo formal?

Puede presentar un reclamo formal al condado proveedor en cualquier momento si no está conforme con los servicios de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias que está recibiendo del condado proveedor o si tiene otra inquietud relacionada con el condado proveedor.

¿Cómo puedo presentar un reclamo formal?

Puede llamar al número de teléfono gratuito del condado proveedor para obtener ayuda con un reclamo formal. El condado proveedor entregará sobres autodirigidos en todos los centros de atención de los proveedores para que usted pueda enviar por correo su reclamo formal. Los reclamos formales se pueden presentar de manera verbal o por escrito. No se requiere un seguimiento de los reclamos formales verbales por escrito.

¿Cómo sé si el plan del condado recibió mi reclamo formal?

Su condado proveedor le informará que recibió su reclamo formal enviándole una confirmación por escrito.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

¿Cuándo se decidirá sobre mi reclamo formal?

El condado proveedor debe tomar una decisión acerca de su reclamo formal dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha en que presentó su reclamo formal. Los plazos pueden ampliarse hasta por 14 días calendario si solicita una ampliación, o si el condado proveedor considera que se necesita información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de una situación donde un retraso pudiera ser para su beneficio es cuando el condado considera que podría resolver el reclamo formal si tuviera más tiempo para obtener información de usted o de otras personas involucradas.

¿Cómo sé si el condado proveedor ha tomado una decisión acerca de mi reclamo formal?

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su reclamo formal, el condado proveedor se lo notificará por escrito a usted o a su representante. Si su condado proveedor no le notifica a usted o a cualquier parte afectada la decisión del reclamo formal a tiempo, le enviará un aviso de determinación adversa de beneficio en el que se le informe sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial. Se requiere que su condado proveedor le proporcione un aviso de determinación adversa de beneficio en la fecha en que vence el plazo.

¿Hay un plazo para presentar un reclamo formal?

Puede presentar un reclamo formal en cualquier momento.

Más información específica del condado

Para presentar un reclamo formal con respecto a servicios prestados dentro del condado de San Bernardino, llame al 1-800-968-2636.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

EL PROCESO DE APELACIONES (ESTÁNDAR Y ACELERADAS)

Su condado proveedor tiene la responsabilidad de permitirle objetar una decisión que el plan o sus proveedores hayan tomado acerca de sus servicios de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias con la que usted no esté de acuerdo. Hay dos formas en que puede solicitar una revisión. Una de ellas es utilizar el proceso de apelaciones estándar. La segunda forma es utilizar el proceso de apelaciones aceleradas. Estas dos formas de apelaciones son similares; sin embargo, hay 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 para revisar un problema que tenga con el plan o con su proveedor y que implique una denegación o cambios en los servicios que piensa que necesita. Si solicita una apelación estándar, el condado proveedor puede tardar hasta 30 días calendario para revisarla. Si piensa que esperar 30 días calendario pondrá su salud en riesgo, debe solicitar una “apelación acelerada”.

El proceso de apelaciones estándar hará lo siguiente:

- Le permitirá presentar una apelación de manera presencial, por teléfono o por escrito.
- Se asegurará de que presentar una apelación no lo perjudique a usted ni a su proveedor de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su representación, incluso a un proveedor. Si autoriza a otra persona a actuar en su representación, el plan podría pedirle que firme un formulario donde se autoriza al plan a revelar información a esa persona.
- Hará que sus beneficios continúen si solicita una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días calendario a partir de la fecha en que se envíe por correo o se le otorgue personalmente el aviso de determinación adversa de



beneficio. No tiene que pagar por los servicios que continúan mientras la apelación esté pendiente. Si solicita la continuación del beneficio y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, se le podría exigir que pague el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.

- Se asegurará de que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no estén involucradas en ningún nivel previo de revisión o de toma de decisiones.
- Le permitirá a usted o a su representante examinar el expediente de su caso, incluida su historia clínica, y cualquier otro documento o registro que se considere durante el proceso de apelaciones, tanto antes de dicho proceso como durante él.
- Le permitirá tener una oportunidad razonable de presentar evidencia y alegatos de hecho y de derecho, de manera presencial o por escrito.
- Le permitirá a usted, a su representante o al representante legal de la sucesión de un beneficiario fallecido que se los incluya como partes de la apelación.
- Le informará que su apelación está siendo revisada enviándole una confirmación por escrito.
- Le informará sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial después de que se complete el proceso de apelaciones.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su condado en los siguientes casos:

- Si su condado o uno de los proveedores contratados del condado deciden que usted no reúne los requisitos para recibir cualquier servicio de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor considera que necesita un servicio de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias y solicita la aprobación al condado, pero



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

este no está de acuerdo y rechaza la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.

- Si su proveedor le ha pedido la aprobación al condado proveedor, pero este necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su condado proveedor no le presta los servicios con base en los plazos que el condado ha definido.
- Si no piensa que el condado proveedor le está prestando los servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo formal, apelación estándar o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no coinciden en los servicios que necesita para un trastorno por consumo de sustancias.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar al número de teléfono gratuito del condado proveedor para obtener ayuda para presentar una apelación. El condado entregará sobres autodirigidos en todos los centros de atención de los proveedores para que usted pueda enviar por correo su apelación. Las apelaciones pueden presentarse de manera verbal o por escrito.

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

El plan de su condado proveedor lo notificará por escrito a usted o a su representante acerca de la decisión de su apelación. La notificación tendrá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de apelaciones.
- La fecha en que se tomó la decisión sobre la apelación.
- Si la apelación no se resolvió en su totalidad a su favor, el aviso también incluirá información con respecto a su derecho a una audiencia estatal imparcial y el procedimiento para solicitarla.



¿Hay un plazo para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario de la fecha que se encuentra en el aviso de determinación adversa de beneficio. Tenga en cuenta que no siempre recibirá un aviso de determinación adversa de beneficio. No hay plazos para presentar una apelación cuando no recibe un aviso de determinación adversa de beneficio, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión acerca de mi apelación?

El condado proveedor debe tomar una decisión sobre su apelación dentro de los 30 días calendario desde el momento en que recibe su solicitud para la apelación. Los plazos pueden ampliarse hasta por 14 días calendario si solicita una ampliación, o si el condado proveedor considera que se necesita información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de una situación donde un retraso pudiera ser para su beneficio es cuando el condado considera que podría aprobar la apelación si tuviera más tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

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

El proceso de apelaciones puede ser más rápido si usted reúne los requisitos para el proceso de apelaciones aceleradas.

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una manera más rápida de decidir sobre una apelación. El proceso de apelaciones aceleradas sigue un proceso similar al de las apelaciones estándar. Sin embargo:

- Su apelación debe cumplir con ciertos requisitos.
- El proceso de apelaciones aceleradas también cumple plazos diferentes de aquellos de las apelaciones estándar.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

- Puede solicitar una apelación acelerada de manera verbal. No es necesario que presente su solicitud de apelación acelerada por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si piensa que esperar hasta 30 días calendario por una decisión de apelación estándar pondrá en riesgo su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la máxima funcionalidad, puede solicitar la resolución acelerada de una apelación. Si el condado proveedor está de acuerdo con que su apelación cumple los requisitos para ser acelerada, resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas de que reciba la apelación.

Los plazos pueden ampliarse hasta por 14 días calendario si solicita una ampliación, o si el condado proveedor demuestra que necesita información adicional y que el retraso es lo mejor para usted. Si el condado proveedor amplía los plazos, el plan le dará una explicación por escrito de por qué se ampliaron.

Si el condado proveedor decide que su apelación no reúne los requisitos para ser acelerada, este debe hacer esfuerzos razonables para darle un aviso verbal pronto y explicarle por escrito dentro de los dos (2) días calendario el motivo de la decisión. En ese caso, su apelación seguirá los plazos de una apelación estándar, que se describieron anteriormente en esta sección. Si usted no está de acuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple los criterios de apelación acelerada, puede presentar un reclamo formal.

Cuando el condado proveedor resuelva su apelación acelerada, el plan lo notificará a usted y a todas las partes afectadas de manera verbal y por escrito.

EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL

¿Qué es una audiencia estatal imparcial?



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

Una audiencia estatal imparcial es una revisión independiente realizada por el Departamento de Servicios Sociales de California para asegurarse de que usted reciba los servicios de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias a los que tenga derecho en virtud del programa Medi-Cal. También puede ingresar al sitio web del Departamento de Servicios Sociales de California en <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para obtener más recursos.

¿Cuáles son mis derechos en una audiencia estatal imparcial?

Tiene derecho a lo siguiente:

- Tener una audiencia ante el Departamento de Servicios Sociales de California (también llamada “audiencia estatal imparcial”).
- Recibir información sobre cómo solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Recibir información acerca de las normas que rigen la representación en la audiencia estatal imparcial.
- Que sus beneficios continúen, con su solicitud, durante el proceso de la audiencia estatal imparcial si solicita una audiencia dentro de los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia estatal imparcial?

Puede solicitar una audiencia estatal imparcial en los siguientes casos:

- Si ha completado el proceso de apelaciones del condado proveedor.
- Si su condado o uno de los proveedores contratados del condado deciden que usted no reúne los requisitos para recibir cualquier servicio de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor considera que necesita un servicio de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias y solicita la aprobación al condado, pero



este no está de acuerdo y rechaza la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.

- Si su proveedor le ha pedido la aprobación al condado proveedor, pero este necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su condado proveedor no le presta los servicios con base en los plazos que el condado ha definido.
- Si no piensa que el condado proveedor le está prestando los servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo formal, apelación estándar o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no coinciden en los servicios de tratamiento que necesita para un trastorno por consumo de sustancias.
- Si su reclamo formal, apelación estándar o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

¿Cómo solicito una audiencia estatal imparcial?

Puede solicitar una audiencia estatal imparcial:

- En línea, ingresando a: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por escrito: presente su solicitud al departamento de bienestar del condado en la dirección que se incluye en el aviso de determinación adversa de beneficio, o envíela por fax o por correo a:

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

O por fax al **916-651-5210** o al **916-651-2789**.

También puede solicitar una audiencia estatal imparcial estándar o acelerada:



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

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

¿Hay un plazo para solicitar una audiencia estatal imparcial?

Solo tiene 120 días calendario para solicitar una audiencia estatal imparcial. Los 120 días comienzan el día después de que el condado proveedor personalmente le haya entregado su aviso con la decisión sobre la apelación o el día después de la fecha en que se selle el envío por correo del aviso con la decisión del condado sobre la apelación.

Si no recibió un aviso de determinación adversa de beneficio, puede solicitar una audiencia estatal imparcial en cualquier momento.

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

Sí. Si actualmente está recibiendo un tratamiento y desea continuarlo mientras está teniendo lugar la apelación, debe solicitar una audiencia estatal imparcial dentro de los 10 días de la fecha en que se selle el envío por correo del aviso con la decisión sobre la apelación o en que se la entreguen, O BIEN antes de la fecha en que su condado proveedor indique que los servicios se interrumpirán o reducirán. Cuando solicite una audiencia estatal imparcial, debe indicar que quiere continuar recibiendo su tratamiento. Además, no tendrá que pagar por los servicios que reciba mientras la audiencia estatal imparcial esté pendiente.

Si solicita la continuación del beneficio y la decisión final de la audiencia estatal imparcial confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo,



se le podría exigir que pague el costo de los servicios prestados mientras la audiencia estatal imparcial estaba pendiente.

¿Cuándo se tomará una decisión acerca de mi audiencia estatal imparcial?

Después de que solicite una audiencia estatal imparcial, podría tardar hasta 90 días que decidan sobre su caso y le envíen una respuesta.

¿Puedo obtener una audiencia estatal imparcial más rápido?

Si piensa que la espera tan prolongada perjudicará su salud, podría obtener una respuesta dentro de los tres días hábiles. Pídale a su médico o a otro proveedor que escriba una carta por usted. También puede escribirla usted mismo. En la carta se debe explicar detalladamente de qué manera la espera de hasta 90 días para la decisión sobre su caso perjudicará gravemente su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la máxima funcionalidad. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia acelerada” y de entregar la carta con su solicitud.

Puede solicitar una audiencia estatal imparcial acelerada (más rápida) si piensa que el plazo normal de 90 días calendario causará problemas graves en su salud, como problemas con su capacidad para lograr, mantener o recuperar funciones vitales importantes. La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de audiencia estatal imparcial acelerada y decidirá si reúne los requisitos. Si se aprueba su solicitud de audiencia acelerada, se celebrará una audiencia, y la decisión sobre esta se emitirá dentro de los tres (3) días hábiles desde la fecha en que la División de Audiencias Estatales haya recibido la solicitud.



INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL DEL ESTADO DE CALIFORNIA

¿Quién puede obtener Medi-Cal?

Puede reunir los requisitos para Medi-Cal si forma parte de alguno de los siguientes grupos:

- Mayores de 65 años.
- Menores de 21 años.
- Adultos, entre 21 y 65 años, según la elegibilidad del ingreso.
- Personas ciegas o discapacitadas.
- Embarazadas.
- Ciertos refugiados, o inmigrantes de Cuba/Haití.
- Personas que reciben cuidados en un hogar para ancianos y convalecientes.
- Personas menores de 26 años, o mayores de 50 años, independientemente de su estado migratorio.

Debe estar viviendo en California para reunir los requisitos para Medi-Cal. Llame a la oficina de servicios sociales de su condado local o visítela para pedir una solicitud para Medi-Cal, o bien obtenga una de Internet en <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/ApplyforMedi-Cal.aspx>.

¿Tengo que pagar por Medi-Cal?

Es posible que deba pagar por Medi-Cal en función de la cantidad de dinero que obtenga o gane cada mes.

- Si su ingreso es menor que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal.
- Si su ingreso es mayor que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar cierta cantidad por los servicios médicos o de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias. La cantidad que pague se denomina “la



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

parte que le corresponde del costo”. Cuando haya pagado “la parte que le corresponde del costo”, Medi-Cal pagará el resto de las facturas médicas cubiertas para ese mes. En los meses que no tenga gastos médicos, no tendrá que pagar nada.

- Es posible que deba pagar un “copago” por los tratamientos con Medi-Cal. Esto significa que pagará un monto de bolsillo cada vez que reciba un servicio médico o de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias o un fármaco (medicamento) recetado y un copago si va a la sala de emergencias de un hospital para recibir sus servicios habituales.

Su proveedor le indicará si tiene que hacer un copago.

¿Hay transporte disponible?

Si tiene dificultad para llegar a sus citas médicas o a sus citas de tratamiento por consumo de alcohol o drogas, el programa Medi-Cal puede ayudarle a encontrar transporte.

Se puede brindar transporte para servicios que no sean de emergencia y transporte por motivos no médicos a los beneficiarios de Medi-Cal que no puedan transportarse por sus propios medios y que tengan una necesidad médica para recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal. Si necesita ayuda con el transporte, comuníquese con su plan de atención médica administrada para obtener información y ayuda.

Si tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención médica administrada y necesita un transporte por motivos no médicos, puede comunicarse con su condado proveedor para obtener ayuda. Cuando se comunique con la compañía de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita un transporte médico para servicios que no sean de emergencia, su proveedor puede solicitar un transporte médico para servicios que no sean de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su viaje de ida y vuelta a las citas.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Qué es un documento de voluntades anticipadas?

Tiene derecho a tener un documento de voluntades anticipadas. Se trata de instrucciones por escrito acerca de su atención médica, que están reconocidas por la ley de California. Incluyen información que indica cómo desea que se preste la atención médica o qué decisiones desearía que se tomaran en caso de que no pueda hablar por sí mismo. A veces el documento de voluntades anticipadas se describe como un testamento en vida o un poder notarial duradero.

La ley de California define un documento de voluntades anticipadas como una instrucción individual verbal o escrita acerca de la atención médica o un poder notarial (un documento escrito que le da permiso a alguien para tomar decisiones por usted). Se exige que todos los condados del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal tengan políticas establecidas sobre las voluntades anticipadas. Su condado proveedor tiene la exigencia de dar información por escrito sobre las políticas de voluntades anticipadas del condado para el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar esta información, debe llamar a su condado a cargo del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

Un documento de voluntades anticipadas está diseñado para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, en especial cuando no puedan dar instrucciones acerca de sus propios cuidados. Es un documento legal que permite a las personas expresar, por adelantado, cuáles serían sus deseos si no pudieran tomar decisiones sobre su atención médica. Esto puede incluir cosas como el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico o cirugía, o tomar otras decisiones sobre la atención médica. En California, un documento de voluntades anticipadas comprende dos partes:

- Su designación de un agente (una persona) que tome decisiones



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

relacionadas con su atención médica.

- Sus instrucciones individuales sobre la atención médica.

Puede obtener un formulario para voluntades anticipadas de su condado proveedor o por Internet. En California, tiene derecho a dar instrucciones de voluntad anticipada a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar sus voluntades anticipadas en cualquier momento.

Si tiene alguna pregunta acerca de la ley de California sobre los requisitos de las voluntades anticipadas, puede enviar una carta a la siguiente dirección:

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



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS

¿Cuáles son mis derechos como receptor de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Como persona elegible para Medi-Cal y que reside en un condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, tiene derecho a recibir servicios de tratamiento que sean necesarios por razones médicas para un trastorno por consumo de sustancias de parte del condado proveedor. Tiene derecho a lo siguiente:

- Ser tratado con respeto, teniendo en consideración su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de una manera apropiada para la condición y la capacidad de entendimiento del beneficiario.
- Participar en las decisiones acerca de la atención para su trastorno por consumo de sustancias, lo que comprende el derecho a rechazar el tratamiento.
- Recibir un acceso oportuno a la atención, con servicios disponibles las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana, cuando sea necesario por razones médicas para tratar una afección de emergencia, urgente o de crisis.
- Recibir la información incluida en este manual acerca de los servicios cubiertos por el condado proveedor del tratamiento para los trastornos por consumo de sustancias, otras obligaciones del condado proveedor y sus derechos tal y como se describen en este manual.
- La protección de su información de salud confidencial.
- Solicitar y recibir una copia de su expediente clínico, y solicitar que se modifique o se corrija según sea necesario.
- Recibir materiales por escrito en formatos alternativos (entre ellos, braille, tamaño de letra grande y formato de audio), con previa solicitud, y con la prontitud apropiada para el formato que se solicita.



- Recibir materiales por escrito en los idiomas hablados por al menos el cinco por ciento o 3,000 de los beneficiarios de su condado proveedor, lo que sea menor.
- Recibir servicios de interpretación oral en su idioma preferido.
- Recibir servicios de tratamiento para su trastorno por consumo de sustancias de un condado proveedor que cumpla los requisitos de su contrato con el estado en las áreas de disponibilidad de los servicios, aseguramiento de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención médica, y cobertura y autorización de los servicios.
- Acceder al programa de servicios con consentimiento de menores (Minor Consent), si es menor de edad.
- Acceder a servicios necesarios por razones médicas fuera de la red de manera oportuna si el plan no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda prestarlos. “Proveedor fuera de la red” significa un proveedor que no está en la lista de proveedores del condado para el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. El condado debe asegurarse de que usted no pague nada adicional por consultar con un proveedor fuera de la red. Puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Beneficiarios al 1-800-968-2636 para obtener información sobre cómo recibir servicios de un proveedor fuera de la red.
- Pedir una segunda opinión de un profesional calificado de atención médica dentro de la red del condado, o de uno fuera de la red, sin costo adicional para usted.
- Presentar reclamos formales, de manera verbal o por escrito, acerca de la organización o la atención recibida.
- Solicitar una apelación, de manera verbal o por escrito, después de haber recibido un aviso de determinación adversa de beneficio, lo que incluye información sobre las circunstancias en las que es posible una apelación acelerada.



- Solicitar una audiencia estatal imparcial de Medi-Cal, lo que incluye información sobre las circunstancias en las que es posible una apelación estatal imparcial acelerada.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Estar libre de discriminación para ejercer estos derechos sin que se afecte de manera negativa la forma en que es tratado por el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, los proveedores o el estado.

¿Cuáles son mis obligaciones como receptor de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Como receptor de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, tiene las siguientes obligaciones:

- Leer con atención los materiales informativos para los beneficiarios que haya recibido del condado proveedor. Estos materiales lo ayudarán a comprender qué servicios están disponibles y cómo recibir el tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Tendrá los mejores resultados si colabora con el proveedor a lo largo de su tratamiento. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor al menos 24 horas antes y reprogramela.
- Llevar siempre su tarjeta de identificación de Medi-Cal (del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal) y una identificación con fotografía cuando asista al tratamiento.
- Hacerle saber a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Comentarle a su proveedor todas sus inquietudes médicas. Mientras más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más éxito tendrá su tratamiento.
- Asegurarse de hacer todas las preguntas que tenga a su proveedor. Es muy importante que comprenda en su totalidad la información que reciba durante el tratamiento.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

- Tener la predisposición de desarrollar una buena relación de trabajo con el proveedor que lo trate.
- Comunicarse con el condado proveedor si tiene preguntas acerca de sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Informarle al proveedor y al condado proveedor si hay algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, su número de teléfono y cualquier información médica que pudiera afectar su capacidad de participar en el tratamiento.
- Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda el tratamiento.
- Si sospecha de fraude o irregularidades, denunciarlo:
 - El Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) solicita que todas las personas que sospechen de fraude, despilfarro o abuso de Medi-Cal llamen a la Línea Directa sobre Fraudes de Medi-Cal, del DHCS, al **1-800-822-6222**. Si siente que esto es una emergencia, llame al **911** para recibir ayuda inmediata. La llamada es gratuita, y la persona que llame puede permanecer anónima.
 - También puede denunciar una sospecha de fraude o abuso por correo electrónico escribiendo a fraud@dhcs.ca.gov o usando el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA

¿Cuándo puedo pedir que se conserve mi proveedor anterior y actual que esté fuera de la red?

- Después de unirse al programa del condado de San Bernardino, puede pedir que se conserve su proveedor que está fuera de la red si se cumple lo siguiente:
 - Si cambiar a un nuevo proveedor pudiera tener como consecuencia un perjuicio grave a su salud o aumentara su riesgo de tener una hospitalización o institucionalización.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

- Si estaba recibiendo tratamiento del proveedor fuera de la red antes de la fecha de su transición al condado proveedor.

¿Cómo puedo pedir que se conserve mi proveedor que está fuera de la red?

- Usted, sus representantes autorizados o su proveedor actual pueden enviar una solicitud por escrito al condado proveedor. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Beneficiarios al 1-800-968-2636. (para el servicio TTY, marque 7-1-1) para obtener información sobre cómo solicitar los servicios de un proveedor fuera de la red.
- El condado proveedor le enviará un acuse de recibo por escrito de su solicitud y comenzará a procesarla dentro de los tres (3) días hábiles.

¿Qué sucede si continúo consultando a mi proveedor fuera de la red después de hacer la transición al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

- Puede solicitar una transición retroactiva de la atención médica dentro de los 30 días calendario de haber recibido los servicios de un proveedor fuera de la red.

¿Por qué motivos el condado de San Bernardino podría rechazar mi solicitud de transición de la atención médica?

- El condado proveedor podría rechazar su solicitud de conservar a su proveedor anterior, que ahora está fuera de la red, si se cumple lo siguiente:
 - El condado proveedor ha documentado problemas de calidad en la atención con el proveedor.

¿Qué sucede si se rechaza mi solicitud de transición de la atención médica?



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

- Si el condado proveedor rechaza la transición de su atención médica, hará lo siguiente:
 - Lo notificará por escrito.
 - Le ofrecerá al menos un proveedor alternativo dentro de la red que ofrezca el mismo nivel de servicios que el proveedor fuera de la red.
 - Le informará sobre su derecho de presentar un reclamo formal si no está de acuerdo con la denegación.
- Si el condado proveedor le ofrece varias alternativas de proveedores dentro de la red y usted no toma una decisión, el condado lo remitirá a un proveedor dentro de la red o le designará uno, y lo notificará por escrito sobre esa remisión o designación.

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

- Dentro de los siete (7) días de la aprobación de su solicitud de transición de la atención, el condado proveedor le brindará información sobre lo siguiente:
 - La aprobación de la solicitud.
 - La duración de los arreglos para la transición de la atención médica.
 - El proceso que tendrá lugar para la transición de su atención médica al final del período de continuidad de la atención.
 - Su derecho a escoger un proveedor diferente de la red de proveedores del condado proveedor en cualquier momento.

¿Con qué rapidez se procesará mi solicitud de transición de la atención médica?

- El condado proveedor completará la revisión de su solicitud de transición de la atención médica dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha en que recibió su solicitud.

¿Qué sucede al final del período de la transición de mi atención médica?



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.

- El condado proveedor le notificará por escrito 30 días calendario antes del final del período de la transición de la atención médica acerca del proceso que tendrá lugar para la transición de su atención con un proveedor dentro de la red al final del período de transición de su atención.



Comuníquese con la línea gratuita del Centro de Evaluaciones de Detección y Remisiones (Screening Assessment and Referral Center, SARC) de los Servicios de Recuperación para Trastornos por Consumo de Sustancias del Condado de San Bernardino al 1-800-968-2636 y/o visite el sitio web <https://wp.sbcounty.gov/dbh/>. Los servicios se encuentran disponibles 24/7.