



Behavioral Health

Plan de salud mental (MHP) Manual para beneficiarios

Servicios especializados de salud mental

**Departamento de Salud Mental
303 E Vanderbilt Way
San Bernardino, CA 92415**

Fecha de revisión: 1 de diciembre de 2023

Fecha de entrada en vigor: 1 de enero de 2024¹

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

INFORMACIÓN EN OTROS IDIOMAS

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-888-743-1478 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-888-743-1478 (TTY: 711). These services are free of charge.

(Arabic)الشعار بالعربية

1-888-743-1478 يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ . تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. (TTY: 711) 1-888-743-1478 اتصل بـ هذه الخدمات مجانية. (TTY: 711).

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-888-743-1478 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանզահարեք 1-888-743-1478 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទសំខេម (Cambodian)

ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-888-743-1478 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-743-1478 (TTY: 711)។

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 1-888-743-1478 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-888-743-1478 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

(Farsi)مطلب به زبان فارسی

ها و تماس بگیرید. کمک (TTY: 711) 1-888-743-1478 خواهيد به زبان خود کمک دریافت کنید، باتوجه: اگر می 1-888-743-1478 خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. باخدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های شوند. تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می (TTY: 711) 1-888-743-1478

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-888-743-1478 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-888-743-1478 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día. 2

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-888-743-1478 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-888-743-1478 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-888-743-1478 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-888-743-1478 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-888-743-1478 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-888-743-1478 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແຫກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-888-743-1478 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕຜິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-888-743-1478 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-888-743-1478 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-888-743-1478 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-743-1478 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ਼ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-743-1478 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-888-743-1478 (линия ТTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-888-743-1478 (линия ТTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-888-743-1478 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-888-743-1478 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-743-1478 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-888-743-1478 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-743-1478 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-743-1478 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-743-1478 (TTY: 711). ਧਿਆਨ ਦਿਓ! Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-888-743-1478 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiêu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-888-743-1478 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-888-743-1478 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS.....	6
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN.....	8
INFORMACIÓN GENERAL.....	12
INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL.....	15
CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE USTED CONOCE NECESITA AYUDA ...	20
ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL.....	23
CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR.....	32
SU DERECHO A ACCEDER A LOS INFORMES MÉDICOS Y UTILIZAR LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES.....	34
ALCANCE DE LOS SERVICIOS.....	35
DETERMINACIONES ADVERSAS DE LOS BENEFICIOS DE SU PLAN DE SALUD MENTAL.....	45
PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO FORMAL O UNA APELACIÓN.....	49
PROCESO DE RECLAMOS FORMALES.....	51
PROCESO DE APELACIONES (ESTÁNDAR Y ACELERADO).....	54
PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL.....	59
VOLUNTADES ANTICIPADAS.....	63
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS.....	65



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Puede recibir este *Manual para beneficiarios* y otros materiales del plan en otros idiomas sin ningún costo para usted. Proporcionamos traducciones por escrito hechas por traductores calificados. Llame al 1-888-743-1478 (TTY: 711). La llamada es gratuita. Lea este *Manual para beneficiarios* para obtener más información sobre los servicios de asistencia lingüística para la atención médica, como los servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Puede recibir esta información en otros formatos, como en braille, en letra grande de 20 puntos, en formato de audio y en otros formatos electrónicos accesibles, sin ningún costo para usted. Llame al 1-888-743-1478 (TTY: 711). La llamada es gratuita.

Servicios de interpretación

El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino presta servicios de interpretación oral a través de un intérprete calificado, las 24 horas, sin ningún costo para usted. No es necesario que un familiar o un amigo actúe como intérprete. No recomendamos que los menores de edad actúen como intérpretes, a menos que sea una emergencia. Los servicios lingüísticos, culturales y de interpretación están disponibles sin ningún costo para usted. La asistencia está disponible las 24 horas del día, los



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

7 días de la semana. Para recibir asistencia lingüística o para obtener este manual en otro idioma, llame al 1-888-743-1478 (TTY: 711). La llamada es gratuita.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

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

El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino ofrece 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 el Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino las 24 horas del día, los 7 días de la semana llamando al 1-888-743-1478. O bien, si no puede escuchar o hablar bien, llame a la línea TTY al 711. 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 Mental del condado de San Bernardino no prestó estos servicios o que discriminó ilegalmente de otra manera por motivos de sexo,



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 8 las 24 horas del día.

raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de 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 el coordinador de Derechos Civiles de la sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud Asequible (ACA 1557). Puede presentar el reclamo formal por teléfono, por escrito, personalmente o de manera electrónica:

- Por teléfono: comuníquese con el coordinador de Cumplimiento de la Ley ACA 1557 de 7:30 a. m. a 5:00 p. m., llamando al 1-909-252-5150. O bien, si no puede escuchar o hablar bien, llame a la línea TTY *al* 711.
- Por escrito: Complete un formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

DBH Office of Equity and Inclusion

Attn: ACA 1557 Compliance Coordinator

303 E Vanderbilt Way

San Bernardino, CA 92415

Correo electrónico: ACA_1557@dbh.sbcounty.gov

- De manera presencial: visite el consultorio médico o el Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino, y avise que desea presentar un reclamo formal.
- De manera electrónica: Visite el sitio web del Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino a través de <https://wp.sbcounty.gov/dbh/consumerforms/>.

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

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



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 9 las 24 horas del día.

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 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 DEL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS

Si considera que lo discriminaron por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o de manera electrónica:

- Por teléfono: llame al **1-800-368-1019**. Si no puede escuchar o hablar bien, llame a la línea TTY/TDD al **1-800-537-7697**.
- Por escrito: complete un formulario de queja 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



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 10 las 24 horas del día.

- Los formularios de quejas se encuentran disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- De manera electrónica: visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día. 11

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Todos los beneficiarios de Medi-Cal tienen acceso a los servicios especializados de salud mental (SMHS) en todas las regiones del condado de San Bernardino. Este manual está disponible, si lo solicita, en el consultorio de su proveedor y en línea.

En el manual se explica cómo obtener los servicios especializados de salud mental de Medi-Cal por medio de su plan de salud mental del condado. En este manual, se explican sus beneficios y cómo recibir la atención médica. También se responden muchas de sus preguntas.

Aprenderá lo siguiente:

- Cómo acceder a los servicios especializados de salud mental.
- A qué beneficios puede acceder.
- Qué debe hacer si tiene una pregunta o un problema.
- Cuáles son sus derechos y responsabilidades como beneficiario de Medi-Cal.

Si no lee este manual ahora, guárdelo para leerlo más adelante. Podrá acceder a este manual y a otros materiales escritos de manera electrónica en <https://wp.sbcounty.gov/dbh/resources/> o en formato impreso del plan de salud mental, sin ningún costo. Comuníquese con su plan de salud mental si quiere una copia impresa.

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



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día. 12

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

Si habla un idioma que no es inglés, podrá acceder a servicios gratuitos de interpretación oral. Llame al Departamento de Salud del Comportamiento de San Bernardino. Su plan de salud mental está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

También puede comunicarse con su plan de salud mental al 1-888-743-1478 (TTY: 711) si desea recibir este manual u otros materiales escritos en formatos alternativos, como en letra grande, en braille o en formato de audio. Su plan de salud mental le brindará asistencia.

Si le gustaría recibir este manual u otros materiales escritos en un idioma que no sea el inglés, llame a su plan de salud mental. Su plan de salud mental le brindará ayuda en su idioma por teléfono.

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

- Inglés
- Español
- Mandarín
- Vietnamita

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

A continuación, se detallan las responsabilidades de su plan de salud mental:

- Establecer si usted cumple con los criterios para acceder a los servicios especializados de salud mental del condado o de su red de proveedores.
- Hacer una evaluación para determinar si usted necesita servicios especializados de salud mental.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día. **13**

- Ofrecer un número de teléfono gratuito disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, al que pueda llamar para que le expliquen cómo obtener los servicios del plan de salud mental: 1-888-743-1478 (TTY:711).
- Contar con suficientes proveedores cerca de usted para garantizar que reciba los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental, si los necesita.
- Informar y educar sobre los servicios disponibles en su plan de salud mental.
- Brindarle servicios en su idioma o por medio de un intérprete (si es necesario) sin cargo, e informarle que estos servicios de interpretación están disponibles.
- Brindarle información escrita sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o formatos alternativos, como braille o letra grande. Previa solicitud, se puede brindar información en otros idiomas y formatos alternativos, como braille y letra grande.
- 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. Un cambio se considera significativo si se produce un aumento o una disminución en la cantidad o los tipos de servicios disponibles, o si se produce un aumento o una disminución en la cantidad de proveedores de la red, o si existe otro cambio que afectaría los beneficios que usted recibe por medio del plan de salud mental.
- Coordinar su atención médica con otros planes o sistemas de provisión de servicios, según sea necesario, para facilitar las transiciones de atención y guiar las remisiones para los beneficiarios, de modo que se garantice que el proceso de remisión se cierre y que el nuevo proveedor acepte brindar atención al beneficiario.
- Garantizarle que tenga acceso continuo durante un tiempo a sus proveedores anteriores y actuales fuera de la red si el cambio de proveedores pudiera perjudicar su salud o aumentar su riesgo de hospitalización.



INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL

¿Hay transporte disponible?

Si tiene dificultad para acudir a sus citas médicas o a sus citas del plan de salud mental, el programa Medi-Cal puede ayudarlo a encontrar transporte. Se puede brindar transporte a los beneficiarios de Medi-Cal que no pueden trasladarse por sus propios medios y que tienen una necesidad médica para recibir los servicios cubiertos por Medi-Cal.

Existen dos tipos de transporte para las citas:

- El transporte no médico es aquel que se realiza a través de vehículos públicos o privados para las personas que no tienen otra manera de acudir a su cita.
- El transporte médico que no es de emergencia es aquel que se realiza a través de una ambulancia, un vehículo para personas en sillas de ruedas o una camioneta para traslados para aquellos que no pueden utilizar el transporte público o privado.

El transporte está disponible para trasladarse a la farmacia o para buscar suministros médicos necesarios, prótesis, ortótica y otros equipos. Para obtener más información y para recibir ayuda con el transporte, comuníquese con su plan de atención médica administrada.

Si tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención médica administrada y necesita un transporte no médico para recibir un servicio relacionado con la salud, puede comunicarse directamente con el proveedor de transporte no médico o con su 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.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día. 15

Si usted o un familiar son elegibles para Medi-Cal, puede llamar a su plan de atención administrada para obtener información adicional sobre el transporte:

Inland Empire Health Plan (IEHP)

- Con vigencia desde el 1 de marzo de 2020, el transporte para las visitas médicas de rutina, que incluyen aquellas de salud mental y por consumo de sustancias, debe programarse cinco días hábiles antes de su cita.
- Para coordinar el transporte, llame a los siguientes números:
 - Departamento de Transporte de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (opción dos).
 - Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-718-IEHP (4347) (opción dos).
 - Está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Para los pases del autobús, llame al siguiente número:
 - Proveedor de transporte “Call the Car” (CTC) al 1-855-673-3195 (opción 1).
 - Una vez que obtenga su pase del autobús, puede utilizarlo para todas sus visitas de atención médica.

Para obtener más información sobre los beneficios y los servicios de IEHP, [lea el Capítulo 4 del Manual para miembros de IEHP Medi-Cal](#) o llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-718-IEHP (4347). Está disponible de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Molina

- Para transporte médico de emergencia
 - El transporte de emergencia (ambulancia) o los servicios de transporte de ambulancia que se brindan a través del sistema de respuesta ante emergencias 911 se cubrirán cuando sean necesarios por motivos médicos.
 - Si necesita transporte médico de emergencia, llame al 911.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 16 las 24 horas del día.

- Para transporte médico que no es de emergencia y transporte no médico:
 - Llame a American Logistics al 1 (844) 292-2688.
 - American Logistics acepta solicitudes las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
 - Se recomienda llamar al menos 3 días hábiles antes de su cita. O bien, llame tan pronto como pueda cuando tenga una cita de urgencia.

Para obtener más información sobre los beneficios y los servicios de Molina, llame a Servicios para Miembros de Molina Medi-Cal al 1-888-665-4621 (TDD/TTY: 711). Disponible de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m, hora local.

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia son servicios para beneficiarios que sufren una afección médica inesperada, lo que incluye una afección médica psiquiátrica de emergencia.

Una afección médica de emergencia tiene síntomas tan intensos (que posiblemente incluyen dolor intenso) que una persona promedio esperaría de forma razonable que se produzca lo siguiente en cualquier momento:

- La salud de la persona (o la salud de un bebé en el vientre) podría estar en graves problemas.
- Causa un daño grave al funcionamiento del cuerpo.
- Causa un daño grave a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Se produce una afección médica psiquiátrica de emergencia cuando una persona promedio piensa que otra persona:

- Actualmente supone un peligro para ella misma u otra persona por una afección de salud psíquica real o sospechada.
- No puede proveer alimentos, alimentarse, vestirse o utilizar un refugio de inmediato debido a una afección de salud mental o una posible afección de salud mental.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día. 17

Los servicios de emergencia tienen cobertura las 24 horas del día, los siete días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No se necesita autorización previa para los servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá las afecciones de emergencia, ya sea si se deben a una afección de salud física o mental (pensamientos, sentimientos, comportamientos que son motivo de angustia o disfunción con respecto a uno mismo o a otros). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura para pagar por acudir a la sala de emergencias, incluso si resulta que no es una emergencia. Si cree que tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a cualquier hospital u a otro centro para obtener ayuda.

¿Tengo que pagar por Medi-Cal?

La mayoría de las personas no deben pagar nada para obtener Medi-Cal. En algunos casos, es posible que deba pagar por Medi-Cal en función de la cantidad de dinero que gana 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 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 realizar un copago para recibir cualquier tratamiento de Medi-Cal. Esto significa que paga un monto del gasto de bolsillo cada vez que recibe un servicio médico o acude a la sala de emergencias del hospital para recibir sus servicios habituales.

Su proveedor le indicará si tiene que hacer un copago.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día. **18**

¿Con quién me puedo comunicar si tengo pensamientos suicidas?

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

Las personas residentes que buscan ayuda en una crisis pueden comunicarse con la Línea de Comunicación ante Crisis del Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino al 1-800-398-0018 por teléfono o al 1-909-420-0560 por mensaje de texto, que está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día. El Centro de Comunicación ante Crisis presta servicios de apoyo en casos de crisis a través de llamadas, telesalud y mensajes de texto a las personas de cualquier ciudad de todo el condado y, cuando corresponde, coordina la respuesta móvil ante crisis de manera presencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en muchas ciudades de todo el condado.

¿Dónde puedo acudir para obtener más información sobre Medi-Cal?

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



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día. **19**

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE USTED CONOCE NECESITA AYUDA

¿Cómo puedo saber cuándo necesito ayuda?

Muchas personas pasan momentos difíciles en la vida y pueden experimentar afecciones de salud mental o problemas emocionales. Lo más importante es recordar que hay ayuda disponible. Si usted o su familiar son elegibles para Medi-Cal y necesitan servicios de salud mental, debe llamar a la línea de acceso del plan de salud mental al 1-888-743-1478 (TTY: 711). Su plan de asistencia gestionada también puede ayudarlo a contactarse con su plan de salud mental si consideran que usted o un familiar necesitan servicios de salud mental que el plan de asistencia gestionada no cubre. El plan de salud mental lo ayudará a encontrar el proveedor de servicios que necesite.

Si usted o un familiar experimenta angustia de manera considerable o permanente, lo que afecta la capacidad de gestionar la vida diaria o hace que sienta que no desea vivir, llame al plan de salud mental. Llame a su plan de salud mental si desea recibir ayuda con uno o más de los siguientes síntomas:

- Siente demasiada preocupación o tiene mucho miedo.
- Siente demasiada tristeza.
- Tiene problemas para pensar:
 - Tiene problemas con la concentración, la memoria, el pensamiento lógico o el habla que son difíciles de explicar.
- Experimenta cambios extremos en el estado de ánimo, entre los que se incluyen:
 - Se siente muy bien, mejor que nunca.
 - Se siente muy irritable o enojado durante mucho tiempo.
- Evita las actividades sociales y a los amigos.
- Tiene problemas para relacionarse con otras personas.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 20 las 24 horas del día.

- Duerme demasiado o muy poco.
- Come demasiado o muy poco.
- Tiene problemas al escuchar, ver o sentir cosas que son difíciles de explicar o que la mayoría de las personas dice que no existen.
- Tiene problemas de consumo de alcohol o drogas.
- Tiene muchos problemas físicos sin causas evidentes, como las siguientes:
 - Dolores de cabeza
 - Dolores de estómago
- Tiene pensamientos suicidas.
- Tiene un cambio repentino o inusual en el funcionamiento:
 - No puede llevar a cabo actividades diarias habituales; tiene problemas con el trabajo, la escuela o las tareas familiares.
- Tiene un gran miedo a aumentar de peso o está preocupado por el aspecto.

¿Cómo sé que un niño o un adolescente necesitan ayuda?

Puede comunicarse con la línea de acceso de su plan de salud mental al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o con el plan de atención administrada para realizar un control y una evaluación del niño o del adolescente si considera que muestra signos de una afección de salud mental. Si el niño o adolescente califica para Medi-Cal, y la evaluación del plan de salud mental indica que se necesitan servicios especializados de salud mental cubiertos por el plan de salud mental, dicho plan coordinará todo para que el niño o adolescente reciba los servicios. Su plan de asistencia gestionada también puede ayudarlo a contactarse con su plan de salud mental si creen que el niño o adolescente necesita servicios de salud mental que el plan de asistencia gestionada no cubre. También dispone de servicios para padres que se sienten sobrepasados por ser padres o que tienen afecciones de salud mental.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 21 las 24 horas del día.

La siguiente lista puede ayudarlo a evaluar si su hijo necesita ayuda, como servicios de salud mental. Si detecta uno o más de uno de estos signos, o estos persisten con el paso del tiempo, puede haber un problema más grave que necesite ayuda profesional. Estos son algunos de los signos a los que debe estar atento:

- Mucha dificultad para concentrarse o mantenerse quieto, lo cual lo pone en riesgo físico o causa problemas en la escuela.
- Preocupaciones o miedos intensos que se interponen en sus actividades diarias.
- Miedo abrumador repentino sin motivo, muchas veces, con aumento de la frecuencia cardíaca o con una respiración rápida.
- Se siente muy triste o se aleja de los demás por dos semanas o más, lo cual causa problemas con sus actividades diarias.
- Cambios de humor extremos que causan problemas en sus relaciones con los demás.
- Cambios drásticos en la conducta.
- No come, vomita o consume laxantes para perder peso.
- Consumo repetido de alcohol o drogas.
- Conducta intensa y fuera de control que puede lastimar a otras personas.
- Planifica seriamente lastimarse o suicidarse, o intenta hacerlo.
- Peleas repetidas o uso de un arma, o plan serio de lastimar a otros.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 22 las 24 horas del día.

ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

¿Qué son los servicios especializados de salud mental?

Los servicios especializados de salud mental son servicios para las personas con afecciones de salud mental o problemas emocionales que un pediatra o un médico general no puede tratar. Estas afecciones son lo suficientemente graves como para interponerse en la capacidad de una persona para realizar sus actividades diarias.

Los servicios especializados de salud mental incluyen:

- Servicios de salud mental
- Servicios de asistencia con los medicamentos
- Administración de casos específicos
- Servicios de intervención ante crisis
- Servicios de estabilización en casos de crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial ante crisis
- Servicios intensivos de tratamiento durante el día
- Rehabilitación durante el día
- Servicios de internación psiquiátrica
- Servicios en centros psiquiátricos
- Servicios de apoyo entre pares (solamente disponibles para adultos de determinados condados, pero los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente del condado de residencia)
- Servicios móviles en casos de crisis



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 23 las 24 horas del día.

Además de los servicios especializados de salud mental mencionados previamente, los beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a servicios de salud mental adicionales bajo el beneficio de control, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos. Estos servicios incluyen:

- Servicios intensivos en el hogar
- Coordinación de cuidados intensivos
- Servicios terapéuticos de salud mental
- Hogar de acogida terapéutica

Si quiere saber más sobre cada servicio de salud mental especializado disponible para usted, consulte la sección “Alcance de los servicios” de este manual.

¿Cómo obtengo los servicios especializados de salud mental?

Si cree que necesita servicios especializados de salud mental, puede llamar a su plan de salud mental para obtener una evaluación inicial y que le programen una cita para una evaluación. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado. También puede solicitar los servicios de salud mental a su plan de atención administrada, si usted es un beneficiario. Si el plan de atención administrada determina que cumple los criterios de acceso para los servicios especializados de salud mental, este plan lo ayudará a obtener una evaluación 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, lo que significa que puede, incluso, recibir servicios no especializados de salud mental a través de su plan de atención administrada, además de los servicios especializados de salud mental. Puede acceder a estos servicios por medio de su proveedor de salud mental, si este determina que los servicios son apropiados para usted desde el punto de vista clínico y siempre que estos servicios se coordinen y no se dupliquen.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 24 las 24 horas del día.

También pueden remitirlo a su plan de salud mental para que reciba servicios especializados de salud mental por medio de otra persona u organización, lo que incluye su médico general, la escuela, un familiar, el tutor legal, su plan de atención médica u otras agencias del condado. Por lo general, su médico general o el plan de atención administrada necesitarán su autorización o la del padre, de la madre o del cuidador de un niño para hacer la remisión directamente al plan de salud mental, a menos que sea una emergencia. Su plan de salud mental no puede denegar una solicitud para una evaluación inicial a fin de determinar si usted cumple los criterios para recibir servicios del plan de salud mental.

Los servicios especializados de salud mental pueden ser provistos por el plan de salud mental (condado) o por otros proveedores contratados por el plan de salud mental (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones basadas en la comunidad o individuos).

¿Dónde puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive y, si es necesario, fuera de su condado. Para obtener los servicios de búsqueda de ayuda, llame a la Unidad de Acceso al 1-888-743-1478 (TTY: 711). Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Los menores de 21 años son elegibles para cobertura adicional y beneficios por el sistema de control, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

Su plan de salud mental lo ayudará a encontrar un proveedor que le brinde los servicios que necesite. El plan de salud mental debe remitirlo al proveedor más cercano a su hogar o dentro de estándares de tiempo o distancia que se ajusten a sus necesidades.

¿Cuándo puedo obtener servicios especializados de salud mental?



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 25 las 24 horas del día.

Su plan de salud mental debe cumplir los estándares estatales de plazos para citas médicas cuando programe una cita para que usted reciba servicios del plan de salud mental. El plan de salud mental debe ofrecerle una cita con las siguientes características:

- Dentro de los 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para comenzar los servicios con el plan de salud mental.
- Dentro de las 48 horas si usted solicita servicios por una afección urgente.
- Dentro de los 15 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para una cita con un psiquiatra.
- Dentro de los 10 días hábiles a partir de la cita anterior para obtener una cita de seguimiento que no sea de urgencia para afecciones en curso.

Sin embargo, estos tiempos podrían durar más si su proveedor determina que un tiempo de espera más largo sería médicamente apropiado y no perjudicaría su salud. Si le informaron que lo pusieron en lista de espera y considera que el tiempo es perjudicial para su salud, comuníquese con su plan de salud mental al 1-888-743-1478 (TTY: 711). Tiene derecho a presentar un reclamo formal si no recibe atención de manera oportuna. Para obtener más información sobre cómo presentar un reclamo formal, consulte la sección “Proceso de reclamos formales” de este manual.

¿Quién decide qué servicios recibiré?

Usted, su proveedor y el plan de salud mental están involucrados en la decisión de qué servicios necesita recibir por medio del plan de salud mental. Un profesional de salud mental hablará con usted y determinará qué tipo de servicio de salud mental especializado sería apropiado según sus necesidades.

Usted no necesita saber si tiene un diagnóstico de salud mental o una afección de salud mental específica para pedir ayuda. El plan de salud mental evaluará su afección. El proveedor evaluará si usted tiene una afección de salud mental que puede afectar de



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 26 las 24 horas del día.

forma negativa su vida diaria si no recibe tratamiento. Podrá recibir los servicios cubiertos y clínicamente apropiados mientras el proveedor realiza esta evaluación.

Si es menor de 21 años, también puede acceder a servicios especializados de salud mental si tiene una afección de salud mental debida a un trauma, a su conexión con el sistema de bienestar infantil, a su conexión con la justicia de menores o a que no tiene un hogar. Además, si es menor de 21 años, el plan de salud mental debe prestar los servicios necesarios por motivos médicos para tratar o aliviar su afección de salud mental. Se consideran servicios necesarios por motivos médicos aquellos que tratan, sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerables las afecciones de salud mental.

Es posible que necesite autorización previa del plan de salud mental para algunos servicios. Servicios que exigen una autorización previa: servicios intensivos en el hogar, tratamiento intensivo durante el día, rehabilitación durante el día, servicios terapéuticos de salud mental y hogar de acogida terapéutica. Puede pedir más información al plan de salud mental sobre su proceso de autorización previa. Llame al plan de salud mental para solicitar más información.

El plan de salud mental debe contratar a un profesional calificado para que revise la autorización del servicio. Este proceso de revisión se denomina “autorización previa” de los servicios de salud mental especializados. El proceso de autorización del plan de salud mental sigue plazos específicos. Para obtener una autorización previa estándar, el plan de salud mental debe tomar una decisión en función de la solicitud del proveedor tan rápido como lo requiera su afección, pero no debe exceder los cinco días hábiles del momento en el que el plan de salud mental recibe la solicitud. Por ejemplo, si seguir el plazo estándar podría poner gravemente en peligro su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar el desempeño óptimo de una función, su plan deberá acelerar la toma de una decisión de autorización y dar aviso según un plazo relacionado con su afección médica que no demore más de 72 horas a partir de la recepción de la solicitud de los servicios. Su plan de salud mental puede extender el plazo por un máximo de 14 días calendario adicionales después de que el plan reciba la solicitud si usted o su



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 27 las 24 horas del día.

proveedor solicitan la extensión o el plan de salud mental justifica el motivo por el que la extensión es por su bien.

Un ejemplo de situación en la que podría necesitarse una extensión se da cuando el plan de salud mental considera que podría aprobar la solicitud de su proveedor si contaran con información adicional de su proveedor. Si el plan de salud mental extiende los plazos para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 28 las 24 horas del día.

Si el plan de salud mental niega, retrasa, reduce o interrumpe los servicios solicitados, el plan deberá enviarle un Aviso de determinación adversa de beneficios, en el que se detallan los servicios que se denegaron, retrasaron, redujeron o interrumpieron, le informen que puede presentar una apelación y le brinden información sobre cómo presentar una apelación. Para saber más sobre su derecho a presentar un reclamo formal o una apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental de negar los servicios o de tomar acciones con las que no está de acuerdo, consulte la sección “Determinaciones adversas de beneficios” de su plan de salud mental en la página 41 de este manual.

¿Qué es una necesidad médica?

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.

En el caso de los menores de 21 años, un servicio es necesario desde el punto de vista médico si este corrige, sostiene, respalda, mejora o hace más tolerable una afección de salud mental. Los servicios necesarios desde el punto de vista médico son aquellos que sostienen, respaldan, mejoran o hacen más tolerables las afecciones de salud mental, y están cubiertos como servicios de control, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

¿Cómo obtengo otros servicios de salud mental que no tienen cobertura del plan de salud mental?

Si está inscrito en un plan de atención administrada, puede acceder a los siguientes servicios ambulatorios de salud mental a través su plan de atención administrada:

- Evaluación y tratamiento para la salud mental, incluida terapia individual, grupal y



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 29 las 24 horas del día.

familiar.

- Pruebas psicológicas y neuropsicológicas, cuando se indique clínicamente para evaluar una afección de salud mental.
- Servicios ambulatorios para control de medicamentos recetados.
- Consulta psiquiátrica.

Para obtener uno de los servicios que se indican anteriormente, llame directamente a su plan de atención administrada. Si no se encuentra en un plan de atención administrada, puede obtener estos servicios con proveedores individuales y clínicas que acepten Medi-Cal. El plan de salud mental puede asistirlo para encontrar un proveedor o una clínica que pueda ayudarlo, o guiarlo para encontrar un proveedor o una clínica.

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede darle los medicamentos recetados para tratar una afección de salud mental. Tenga en cuenta que la mayoría de los medicamentos recetados que brinda una farmacia, que se denomina Medi-Cal Rx, tienen cobertura del programa Fee-For-Service Medi-Cal, no del plan de atención administrada.

¿Cómo obtengo otros servicios de Medi-Cal (atención primaria/Medi-Cal) que no tienen cobertura del plan de salud mental?

Si tiene un plan de asistencia gestionada, el plan es responsable de encontrar un proveedor para usted. Si no está inscrito en un plan de atención administrada y tiene Medi-Cal regular, que también se denomina Fee-For-Service Medi-Cal, puede acudir a cualquier proveedor que acepte Medi-Cal. Debe informar a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir los servicios.

De lo contrario, podrían facturarle esos servicios.

Puede utilizar un proveedor fuera del plan de atención administrada para los servicios de planificación familiar.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 30 las 24 horas del día.

¿Qué sucede si tengo un problema con el alcohol o las drogas?

Si piensa que necesita servicios para tratar un problema con el consumo de alcohol o drogas, comuníquese con su condado:

Servicios de recuperación para trastornos por consumo de sustancias

Teléfono: 1-800-968-2636 (número gratuito)

(TTY: 711)

Fax: 1-909-501-0831

¿Por qué podría necesitar servicios de internación psiquiátrica?

Es posible que lo ingresen en un hospital si tiene una afección de salud mental o síntomas de una afección de salud mental que no pueden tratarse de manera segura con un nivel de atención menor, y si, debido a la afección de salud mental o sus síntomas, usted:

- Actualmente representa un peligro para usted mismo o los demás, o podría causar una destrucción significativa de propiedad.
- No puede proveer ni utilizar alimentos, ropas o abrigo.
- Supone un riesgo grave para su salud física.
- Presenta un deterioro reciente y significativo en su habilidad de funcionamiento como resultado de una afección de salud mental.
- Necesita evaluación psiquiátrica, tratamiento con medicamentos u otro tratamiento que solo se le puede brindar en el hospital.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 31 las 24 horas del día.

CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR

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

Su plan de salud mental debe publicar en línea un directorio de proveedores actuales. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o le gustaría recibir un directorio actualizado de los proveedores, visite el sitio web de su plan de salud mental a través de <https://wp.sbcounty.gov/dbh/resources/> o llame al número de teléfono gratuito del plan de salud mental, 1-888-743-1478 (TTY: 711). Puede obtener una lista por escrito o por correo postal, si lo solicita.

Es posible que el plan de salud mental limite su elección de proveedores. Cuando comienza a recibir servicios especializados de salud mental por primera vez, puede solicitar que su plan de salud mental le brinde una elección inicial de, al menos, dos proveedores. Su plan de salud mental también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el plan de salud mental debe permitirle elegir entre, al menos, dos proveedores, en la medida de lo posible.

Su plan de salud mental es responsable de garantizar que usted acceda a tiempo a la atención y que haya suficientes proveedores cercanos a usted para asegurarse de que reciba los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental, si los necesita. A veces, los proveedores contratados del plan de salud mental eligen ya no brindar servicios especializados de salud mental. Los proveedores del plan de salud mental pueden dar por finalizado su contrato con el plan de salud mental y dejar de aceptar pacientes para servicios especializados de salud mental de Medi-Cal mediante su propia solicitud o por solicitud del plan de salud mental. Cuando esto sucede, el plan de salud mental debe intentar avisar por escrito a todas las personas que estaban recibiendo servicios especializados de salud mental de ese proveedor. El aviso al beneficiario deberá enviarse 30 días calendario antes de la fecha efectiva de finalización o 15 días calendario



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 32 las 24 horas del día.

después de que se informe al plan de salud mental que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto suceda, su plan de salud mental debe permitirle continuar recibiendo servicios del proveedor que salió del plan de salud mental, si usted y el proveedor están de acuerdo. Esto se denomina “continuidad de la atención” y se explica a continuación.

¿Puedo seguir recibiendo servicios de mi proveedor actual?

Si ya recibe servicios de salud mental de un plan de atención administrada, puede seguir recibiendo atención de ese proveedor, incluso si recibe servicios de salud mental de su proveedor del plan de salud mental, siempre que se coordinen los servicios entre los proveedores y estos servicios no sean los mismos.

Además, si ya recibe servicios especializados de salud mental a través de otro plan de salud mental, un plan de atención administrada o un proveedor individual de Medi-Cal, puede solicitar la continuidad de la atención para poder conservar su proveedor actual por un máximo de 12 meses. Es posible que desee solicitar la continuidad de la atención si necesita conservar su proveedor actual para continuar con un tratamiento en curso o porque el cambio a un nuevo proveedor causaría daños graves a su afección de salud mental. Se podría aprobar su solicitud de continuidad de la atención si ocurre cualquiera de las siguientes situaciones:

- Tiene una relación continua con el proveedor que solicita y lo ha consultado en los últimos 12 meses.
- El proveedor está calificado y cumple con los requisitos de Medi-Cal.
- El proveedor acepta los requisitos de contratación del plan de salud mental y el pago de los servicios.
- El proveedor comparte documentación importante con el plan de salud mental con respecto a su necesidad de obtener los servicios.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 33 las 24 horas del día.

SU DERECHO A ACCEDER A LOS INFORMES MÉDICOS Y UTILIZAR LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES

Su condado debe crear y mantener un sistema seguro para que usted pueda acceder a sus informes médicos y buscar un proveedor utilizando tecnologías comunes, como una computadora, una tableta inteligente o un dispositivo móvil. Este sistema se denomina Interfaz de Programación de Aplicaciones (API) para el Acceso de los Pacientes. La información que se debe considerar en la selección de una aplicación para acceder a sus informes médicos y buscar un proveedor se puede encontrar en el sitio web de su condado.

El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está desarrollando su API. Mientras tanto, puede acceder a sus informes médicos de la Unidad de Informes Médicos del Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino por teléfono al 1-909-421-9350 o por correo electrónico a través de dbh-medicalrecords@dbh.sbcounty.gov.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 34 las 24 horas del día.

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Si cumple con los criterios para acceder a servicios especializados de salud mental, tendrá disponibles los siguientes servicios, según su necesidad. Su proveedor trabajará con usted para decidir qué servicios funcionarán mejor en su caso.

Servicios de salud mental

- Los servicios de salud mental son los servicios de tratamiento individual, grupal o familiar que ayudan a las personas con afecciones de salud mental a desarrollar habilidades de afrontamiento para la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo del proveedor para adaptar mejor los servicios para la persona que los recibe. Esto incluye evaluaciones para determinar si usted necesita el servicio y si el servicio está funcionando, planificación de tratamiento para decidir las metas de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se brindarán, y “colaterales”, es decir, trabajo con familiares y personas importantes en su vida (con su consentimiento) para ayudar a mejorar sus habilidades de vida diaria. Los servicios de salud mental se pueden prestar en una clínica, en el consultorio del proveedor o en su hogar u otro ámbito comunitario, por teléfono o por telesalud (lo que incluye interacciones únicamente por audio y por video).

Servicios de asistencia con los medicamentos

- Estos servicios incluyen prescribir, administrar, dispensar y controlar medicamentos psiquiátricos, y la educación relacionada con los medicamentos psiquiátricos. Los servicios de asistencia con los medicamentos se pueden prestar en una clínica, en el consultorio del proveedor o en su hogar u otro ámbito comunitario, por teléfono o por telesalud (lo que incluye interacciones únicamente por audio y por video).



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 35 las 24 horas del día.

Administración de casos específicos

- Este servicio brinda asistencia para recibir servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando sea difícil para las personas con una afección de salud mental conseguirlos por sus propios medios. La administración de casos específicos incluye, entre otras cuestiones, desarrollo de plan; comunicación, coordinación y remisión; control de los servicios brindados para garantizar que la persona acceda al servicio y al sistema de prestación de servicios; y control del progreso de la persona.

Servicios de intervención ante crisis

- Este servicio está disponible para tratar afecciones urgentes que necesitan atención inmediata. El objetivo de la intervención ante crisis es ayudar a las personas en la comunidad para que no terminen en el hospital. La intervención ante crisis puede durar hasta ocho horas y se puede proporcionar en una clínica, en el consultorio del proveedor o en su hogar u otro ámbito comunitario, por teléfono o por telesalud (lo que incluye interacciones únicamente por audio y por video).

Servicios de estabilización en casos de crisis

- Este servicio está disponible para tratar afecciones urgentes que necesitan atención inmediata. La estabilización en casos de crisis dura menos de 24 horas y se debe proporcionar en un centro de atención médica con licencia y con atención las 24 horas, en un programa para pacientes ambulatorios de un hospital o en el consultorio de un proveedor certificado para prestar servicios de estabilización en casos de crisis.

Servicios de tratamiento residencial para adultos

- Estos servicios brindan tratamiento y desarrollo de habilidades para la salud mental



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 36 las 24 horas del día.

a personas que viven en centros certificados para servicios de tratamiento residencial para personas con afecciones de salud mental. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre los costos de habitación y alimentos en los centros que ofrecen servicios de tratamiento residencial para adultos.

Servicios de tratamiento residencial ante crisis

- Estos servicios brindan tratamiento y desarrollo de habilidades para la salud mental a personas con crisis emocionales o mentales graves que no necesitan atención en un hospital psiquiátrico. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, en centros con licencia. Medi-Cal no cubre los costos de habitación y alimentos en los centros que ofrecen servicios de tratamiento residencial ante crisis.

Servicios intensivos de tratamiento durante el día

- Este es un programa estructurado de tratamiento para la salud mental provisto a un grupo de personas que, de otra manera, necesitarían estar en un hospital o en otro centro de atención las 24 horas. El programa dura, al menos, tres horas por día. El programa incluye actividades para el desarrollo de habilidades y terapias, así como también psicoterapia.

Rehabilitación durante el día

- Este es un programa estructurado diseñado para ayudar a las personas con afecciones de salud mental a aprender y desarrollar habilidades de vida y afrontamiento, y a manejar de forma más efectiva los síntomas de la afección de salud mental. El programa dura, al menos, tres horas por día e incluye actividades para desarrollar habilidades y terapias.

Servicios de internación psiquiátrica



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día. 37

- Estos son servicios provistos en un hospital psiquiátrico certificado a partir de la determinación de un profesional de salud mental certificado de que la persona necesita tratamiento intensivo de salud mental las 24 horas.

Servicios en centros psiquiátricos

- Estos servicios se prestan en un centro psiquiátrico con licencia especializado en el tratamiento de rehabilitación con atención las 24 horas para afecciones de salud mental graves. Los centros psiquiátricos deben tener un acuerdo con un hospital o una clínica cercanos a fin de cubrir las necesidades de atención de salud física de las personas en el centro. Los centros psiquiátricos solo pueden internar y tratar pacientes que no tienen enfermedades o lesiones físicas que necesitarían tratamiento más allá de lo que se podría tratar habitualmente de manera ambulatoria.

Servicios de apoyo entre pares (varían según el condado)

- La prestación de servicios de apoyo entre pares es opcional para los condados. El condado de San Bernardino presta servicios de apoyo entre pares para el sistema de servicios especializados de salud mental.
- 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 al mismo tiempo que usted obtiene otros servicios especializados de salud mental. El especialista de pares es una persona que experimentó las afecciones de salud mental o por consumo de sustancias y está en recuperación; que cumplió los requisitos del programa de certificación aprobado por el estado de un condado; que está certificado por los condados; y que presta estos servicios bajo la orientación de un profesional de salud mental que cuenta



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 38 las 24 horas del día.

con una licencia o una exención, o está registrado en el estado de California.

- Los servicios de apoyo entre pares incluyen asesoramiento individual y grupal; grupos educativos de desarrollo de habilidades; navegación de recursos; servicios de participación para alentarlos a participar en un tratamiento de salud mental; y actividades terapéuticas, como el fomento de la defensa propia.

Servicios móviles en casos de crisis (varían según el condado)

- Los servicios móviles en casos de crisis están disponibles si experimenta una crisis de salud mental o por consumo de sustancias (crisis de salud mental). Estos servicios son aquellos que prestan los profesionales de la salud en el lugar donde experimenta una crisis, que incluyen su hogar, el trabajo, la escuela o cualquier otro lugar, excepto los hospitales u otro centro. Los servicios móviles en casos de crisis están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.
- Los servicios móviles en casos de crisis incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización comunitaria. Si necesita atención adicional, los proveedores móviles también facilitarán derivaciones presenciales o remisiones a otros servicios.
- El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino ofrecerá los servicios móviles en casos de crisis a partir del 31 de diciembre de 2023.

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

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir servicios adicionales de Medi-Cal mediante un beneficio llamado control, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

Para ser elegible para los servicios de control, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, el beneficiario debe ser menor de 21 años y debe tener Medi-Cal de alcance



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 39 las 24 horas del día.

completo. El beneficio de control, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos cubre los servicios necesarios para tratar o aliviar cualquier afección de salud mental. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerables las afecciones de salud mental alivian la afección de salud mental y, en consecuencia, son necesarios por motivos médicos y tienen cobertura como servicios de control, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

Si tiene preguntas sobre los servicios de control, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, llame al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite la página web de control, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS).

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

Servicios terapéuticos de salud mental

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

Los servicios terapéuticos de salud mental son un tipo de servicio de salud mental especializado disponible a través de cada plan de salud mental si usted tiene problemas emocionales graves. Para recibir servicios terapéuticos de salud mental, debe recibir un servicio de salud mental, tener menos de 21 años y tener Medi-Cal de alcance completo.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 40 las 24 horas del día.

- Si vive en su hogar, un miembro del personal de servicios terapéuticos de salud mental puede trabajar de forma individualizada con usted para reducir los problemas de salud mental graves a fin de evitar que usted necesite un nivel más elevado de atención, como un hogar grupal para niños y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves.
- Si vive en un hogar grupal para niños y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves, un miembro del personal de servicios terapéuticos de salud mental puede trabajar con usted para que pueda pasar a un ámbito familiar, como un hogar de acogida, o volver a su hogar.

Los servicios terapéuticos de salud mental los ayudarán a usted y a su familia, su cuidador o su tutor a aprender maneras nuevas de tratar la conducta problemática y formas de aumentar las conductas que lo llevarán al éxito. Usted, el miembro del equipo de servicios terapéuticos de salud mental y su familiar, cuidador o tutor legal trabajarán juntos como equipo para tratar las conductas problemáticas por un período corto hasta que ya no necesite servicios terapéuticos de salud mental. Tendrá un plan de servicios terapéuticos de salud mental en el que se establecerá lo que usted, su familia, su cuidador o su tutor, y el personal de servicios terapéuticos de salud mental harán durante la prestación de servicios terapéuticos de salud mental y cuándo y dónde se llevarán a cabo estos servicios. El miembro del personal de servicios terapéuticos de salud mental puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares en los que usted probablemente necesite ayuda con su conducta problemática. Esto incluye su hogar, su hogar de acogimiento, su hogar de grupo, la escuela, el programa de tratamiento durante el día y otras áreas de la comunidad.

Coordinación de cuidados intensivos

La coordinación de cuidados intensivos es un servicio de administración de casos específicos que facilita la evaluación del plan de atención y la coordinación de los



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 41 las 24 horas del día.

servicios para los beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para los servicios de Medi-Cal de alcance completo y son remitidos para este servicio en función de la necesidad médica.

Los servicios de coordinación de cuidados intensivos se brindan mediante los principios del Modelo de práctica central integrada, que incluyen el establecimiento del Equipo del niño y la familia para garantizar que se facilite una relación colaborativa entre un niño, su familia y los sistemas de atención infantil involucrados.

El Equipo del niño y la familia incluye apoyo formal (como el coordinador de la atención, proveedores y gestores del caso de las agencias de servicios infantiles), apoyo natural (como familiares, vecinos, amigos, y religiosos) y otros individuos que trabajan juntos para desarrollar e implementar el plan del cliente, y que son responsables de apoyar a los niños y sus familias para que logren sus metas. La coordinación de cuidados intensivos también ofrece un coordinador de cuidados intensivos, que realiza lo siguiente:

- Garantiza el acceso a los servicios necesarios por motivos médicos, la coordinación y la prestación de estos con un enfoque basado en fortalezas, individualizado, orientado al cliente y competente desde el punto de vista cultural y lingüístico.
- Garantiza que los servicios y el apoyo se guíen según las necesidades del niño.
- Facilita una relación colaborativa entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en la prestación de los servicios para ellos.
- Apoya a los padres o cuidadores para que se cubran las necesidades del niño.
- Ayuda a establecer el Equipo del niño y la familia, y brinda apoyo constante.
- Organiza y combina la atención entre proveedores y sistemas de atención infantil para permitir que el niño sea atendido en su propia comunidad.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 42 las 24 horas del día.

Servicios intensivos en el hogar

Los servicios intensivos en el hogar son intervenciones individualizadas, enfocadas en las fortalezas y diseñadas para mejorar las afecciones de salud mental que interfieren en el funcionamiento del niño/joven, y cuyo objetivo es ayudar al niño/joven a desarrollar sus habilidades para desempeñarse con éxito en la comunidad y en el hogar, y a mejorar la capacidad de la familia del niño/joven para ayudarlo a desempeñarse con éxito en el hogar y en la comunidad.

Los servicios intensivos en el hogar se prestan según el modelo de práctica central integrada a través del equipo del niño y de la familia, en coordinación con el plan de servicios general de la familia.

Los servicios intensivos en el hogar se prestan a los beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para los servicios de Medi-Cal de alcance completo y son remitidos para estos servicios en función de la necesidad médica.

Hogar de acogida terapéutica

El modelo de servicio de hogar de acogida terapéutica permite la provisión de servicios especializados de salud mental individualizados, intensivos, a corto plazo e informados respecto de traumas para niños de hasta 21 años con necesidades de salud mental y emocionales complejas. En el hogar de acogida terapéutica, se ubican a los niños con padres de acogida terapéutica capacitados, supervisados y con apoyo.

Servicios disponibles por teléfono o telesalud

No siempre es necesario el contacto en persona o presencial entre usted y su proveedor para que pueda recibir los servicios de salud mental. En función de sus servicios, puede recibirlos por teléfono o telesalud. Su proveedor debe explicarle cómo usar los servicios por teléfono o telesalud, y asegurarse de que usted acepta antes de comenzar los



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 43 las 24 horas del día.

servicios. Incluso si acepta recibir sus servicios por telesalud o teléfono, más adelante puede optar por recibirlos en persona o de manera presencial.

Algunos tipos de servicios de salud mental no se pueden brindar solo por telesalud o teléfono porque requieren que se encuentre en un lugar específico para el servicio, como los servicios de tratamiento residencial o los servicios hospitalarios.

Las visitas de telesalud se pueden realizar a través de audio (por ejemplo, teléfono), por video o de forma asincrónica (por ejemplo, almacenamiento y envío, y consultas virtuales).



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 44 las 24 horas del día.

DETERMINACIONES ADVERSAS DE LOS BENEFICIOS DE SU PLAN DE SALUD MENTAL

¿Qué derechos tengo si el plan de salud mental deniega los servicios que quiero o considero que necesito?

Si su plan de salud mental o un proveedor en nombre del plan de salud mental niega, limita, reduce, retrasa o finaliza los servicios que usted quiere o considera que debería recibir, usted tiene derecho a que el plan de salud mental le envíe una notificación por escrito (llamada “Aviso de determinación adversa de beneficios”). También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión solicitando una apelación. En las secciones siguientes, se detallará su derecho a recibir un aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental.

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Una determinación adversa de beneficios se define como cualquiera de las siguientes medidas que toma un plan de salud mental:

1. La denegación o la autorización limitada de un servicio solicitado, lo que incluye determinaciones basadas en el tipo o el nivel de servicio, la necesidad médica, la pertinencia, el entorno o la efectividad de un beneficio cubierto.
2. La reducción, suspensión o finalización de un servicio previamente autorizado.
3. La denegación, en su totalidad o en parte, del pago de un servicio.
4. El no prestar los servicios de forma oportuna.
5. La falta de accionar dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de reclamos formales y apelaciones (si presentó una queja al plan de salud mental, y el plan de salud mental no responde con una decisión por escrito de su reclamo formal dentro de los 90 días). Si presenta una apelación al plan de salud mental, y el plan de salud mental no responde con una decisión sobre su apelación en 30 días, o si presentó una apelación acelerada y no recibe respuesta en 72 horas.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 45 las 24 horas del día.

6. La denegación de una solicitud del beneficiario para objetar una responsabilidad financiera.

¿Qué es un aviso de determinación adversa de beneficios?

Un aviso de determinación adversa de beneficios es una carta por escrito que su plan de salud mental le enviará si toma la decisión de denegar, limitar, reducir, retrasar o interrumpir los servicios que usted y su proveedor consideran que debe recibir. Incluye una negativa de pago por un servicio, una negativa basada en el argumento de que los servicios no están cubiertos, una negativa basada en el argumento de que los servicios no son necesarios desde el punto de vista médico, una negativa de que el sistema de provisión del servicio es incorrecto, o una negativa de solicitud para disputar responsabilidades financieras. El aviso de determinación adversa de beneficios también se usa para notificar si su reclamo formal, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no obtuvo los servicios dentro de los estándares de plazos del plan de salud mental para la provisión de servicios.

Plazos del aviso

El plan de salud mental debe enviar el aviso por correo al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha de acción para la finalización, la suspensión o la reducción de un servicio especializado de salud mental que se había autorizado previamente. El plan también debe enviar el aviso por correo al beneficiario dentro de los dos días hábiles posteriores a la decisión de denegación del pago o a las decisiones que resulten en la denegación, el retraso o la modificación de todos los servicios especializados de salud mental solicitados o parte de ellos.

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



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 46 las 24 horas del día.

Sí, debe recibir un aviso de determinación adversa de beneficio. Sin embargo, si no recibe el aviso, puede presentar una apelación ante el plan de salud mental del condado 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 beneficios, 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 informa el aviso de determinación adversa de beneficios?

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

- La decisión del plan de salud mental que lo afecta a usted y su capacidad de obtener los servicios.
- La fecha en que la decisión entrará en vigor y el motivo de ella.
- Las reglas estatales o federales en las que se basó la decisión.
- Sus derechos de apelar si no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental.
- Cómo obtener copias de los documentos, de los informes y de otra información relacionada con la decisión del plan de salud mental.
- Cómo presentar una apelación al plan de salud mental.
- Cómo solicitar una audiencia estatal imparcial si no está conforme con la decisión del plan de salud mental con respecto a su apelación.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia estatal imparcial acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 47 las 24 horas del día.

- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Su derecho a seguir recibiendo servicios mientras espera la decisión de la apelación o de la audiencia estatal imparcial, la manera en que puede solicitar la continuación de estos servicios y si los costos de estos servicios tienen cobertura de Medi-Cal.
- Cuándo tiene que presentar su solicitud de apelación o de audiencia estatal imparcial, si desea que continúen los servicios.

¿Qué debo hacer si recibo un aviso de determinación adversa de beneficios?

Cuando reciba un aviso de determinación adversa de beneficios, debe leer con atención toda la información del aviso. Si no entiende el aviso, su plan de salud mental puede ayudarlo. 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 imparcial. 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.

Para obtener ayuda con el proceso de aviso de determinación adversa de beneficios y sus opciones, llame a la Unidad de Acceso al 1-888-743-1478.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 48 las 24 horas del día.

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO FORMAL O UNA APELACIÓN

¿Qué sucede si no obtengo los servicios que quiero de mi plan de salud mental?

Su plan de salud mental debe tener un proceso para que usted presente una queja o un informe un problema relacionados con los servicios especializados de salud mental que usted quiere o está recibiendo. Esto se denomina “proceso de resolución de problemas” y podría implicar lo siguiente:

1. **Proceso de reclamos formales:** expresión de disconformidad con respecto a sus servicios especializados de salud mental o el plan de salud mental.
2. **Proceso de apelación:** revisión de una decisión (por ejemplo, denegación, finalización o reducción de servicios) que el plan de salud mental o su proveedor tomaron con respecto a sus servicios especializados de salud mental.
3. **Proceso de audiencia estatal imparcial:** proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez estatal administrativo si el plan de salud mental deniega su apelación.

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. Presentar un reclamo formal o apelación lo ayudará a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios especializados de salud mental. Los reclamos formales y las apelaciones también ayudan al plan de salud mental, ya que le brindan información que pueden usar para mejorar los servicios. Cuando se complete su reclamo formal o apelación, su plan de salud mental enviará una notificación para usted y las demás partes involucradas, como proveedores, del resultado final. Cuando se tome una decisión sobre su audiencia estatal imparcial, la Oficina Estatal de Audiencias Imparciales le informará a usted y a las demás partes involucradas del resultado final. A continuación, encontrará más información sobre cada proceso de resolución de problemas.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 49 las 24 horas del día.

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

Su plan de salud mental le explicará estos procesos y debe ayudarlo a presentar un reclamo formal, una apelación o una solicitud de audiencia estatal imparcial. El plan de salud mental también puede ayudarlo a tomar una decisión si califica para lo que se denomina proceso de “apelación acelerada”, que significa que su caso se revisará más rápido porque su salud, su salud mental o su estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, lo que incluye su proveedor de salud mental especializada o un representante.

Si desea obtener ayuda, llame al 1-888-743-1478 (TTY: 711). Su plan de salud mental debe brindarle asistencia razonable para completar los formularios y otros pasos del proceso relacionados con un reclamo formal o apelación. Esto comprende, entre otros, prestarle servicios de interpretación y números gratuitos con TTY/TDD y capacidad de interpretación.

¿Puede el Estado ayudarme con mi problema/mis preguntas?

Puede comunicarse con la Oficina del Defensor 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.

También puede obtener asesoramiento legal gratuito en su oficina de asistencia legal local o en otros grupos. Además, puede comunicarse con el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) para preguntar sobre sus derechos de audiencia poniéndose en contacto con la Unidad de Investigación Pública y Respuesta por teléfono al **800-952-5253** (si es usuario de TTY, llame al **800-952-8349**).



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 50 las 24 horas del día.

PROCESO DE RECLAMOS FORMALES

¿Qué es un reclamo formal?

Un reclamo formal es una expresión de disconformidad con respecto a sus servicios especializados de salud mental que no son uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación o de audiencia estatal imparcial.

¿Qué es el proceso de reclamos formales?

El proceso de reclamos formales se tratará de lo siguiente:

- Implicará procedimientos simples y fáciles de comprender que le permitirán presentar su reclamo formal de manera oral o por escrito.
- No lo perjudicará a usted ni a su proveedor de ninguna manera.
- 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 nombre, el plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario para autorizar al plan de salud mental a divulgar 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 plan de salud mental y su proveedor.
- Presentará una resolución para el reclamo formal en los plazos requeridos.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 51 las 24 horas del día.

¿Cuándo puedo presentar un reclamo formal?

Puede presentar un reclamo formal en cualquier momento ante el plan de salud mental si no está satisfecho con los servicios especializados de salud mental o si tiene otra inquietud respecto del plan de salud mental.

¿Cómo puedo presentar un reclamo formal?

Puede llamar a su plan de salud mental para obtener ayuda con el 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. Si quiere presentar un reclamo formal, el plan de salud mental le brindará sobres con la dirección incorporada en todos los consultorios de los proveedores para que envíe su reclamo formal. Si no quiere un sobre con la dirección incorporada, puede enviar el reclamo formal directamente a la dirección que aparece al inicio de este manual.

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

Su plan de salud mental debe informarle que recibió el reclamo formal a través de una confirmación por escrito en un plazo de 5 días calendario después de la recepción. Queda exento el reclamo formal por teléfono o de manera presencial que usted acepta que se resuelva al final del próximo día hábil y es posible que no reciba una carta.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi reclamo formal?

El plan de salud mental debe tomar una decisión sobre su reclamo formal en 90 días calendario desde la fecha en que presentó el reclamo formal. Los plazos para tomar la decisión se pueden extender hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el plan de salud mental considera que existe una necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de situación en la que el retraso sería para su beneficio se da cuando el plan de salud mental cree que podría resolver el reclamo formal



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 52 las 24 horas del día.

si tuviese más tiempo para obtener información de usted y de las demás personas involucradas.

¿Cómo sé si el plan de salud mental tomó una decisión sobre mi reclamo formal?

Cuando se tome una decisión sobre un reclamo formal, el plan de salud mental enviará una notificación escrita para usted o su representante sobre la decisión. Si su plan de salud mental no les informa a usted ni a las partes afectadas sobre la decisión del reclamo formal a tiempo, el plan de salud mental debe enviarle un aviso de determinación adversa de beneficios, en el que incluirá información sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial. Su plan de salud mental debe brindarle un aviso de determinación adversa de beneficios el día en que vence el plazo. Puede llamar al plan de salud mental para recibir más información si no recibe un aviso de determinación adversa de beneficios.

¿Existe un plazo para presentar un reclamo formal?

No. Puede presentar un reclamo formal en cualquier momento.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 53 las 24 horas del día.

PROCESO DE APELACIONES (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

Su plan de salud mental debe permitirle desafiar una decisión del plan con la que no está de acuerdo y solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el plan de salud mental o sus proveedores sobre sus servicios especializados de salud mental. Hay dos formas en que puede solicitar una revisión. Una de ellas es usando el proceso de apelación estándar. La otra es usando el proceso de apelación acelerada. 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 de revisión de una decisión tomada por el plan de salud mental o su proveedor que involucra una negación o cambios en los servicios que usted considera que necesita. Si solicita una apelación estándar, el plan de salud mental podría demorar hasta 30 días en revisarla. Si piensa que esperar 30 días pondría su salud en riesgo, debe pedir una apelación acelerada.

El proceso de apelación estándar tiene estas características:

- Le permite presentar la apelación de forma oral o escrita.
- Garantiza que la apelación no tendrá consecuencias en su contra ni contra del 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 nombre, el plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario para autorizar al plan de salud mental a divulgar información a esa persona.
- Ofrecerá la continuidad de sus beneficios si solicita una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días a partir de la fecha en que se envió por correo o se entregó de manera presencial el aviso de determinación adversa de beneficios. No



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 54 las 24 horas del día.

tiene que pagar por los servicios que continúan mientras la apelación esté pendiente. Sin embargo, si solicita la continuación del beneficio y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que recibe, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.

- Garantiza que las personas que tomen la decisión sobre su apelación están calificadas para hacerlo y no han estado involucradas en los niveles anteriores de revisión o toma de decisiones.
- Permite que usted o su representante examinen el archivo del caso, lo que incluye sus registros médicos y otros documentos o registros considerados durante el proceso de apelación.
- Permite que tenga una oportunidad razonable para presentar evidencia y testimonios, y armar los argumentos fácticos y legales, en persona o por escrito.
- Permite que usted, su representante o el representante legal de un beneficiario fallecido estén incluidos como partes de la apelación.
- Le notifica que su apelación está en revisión mediante una confirmación por escrito.
- Le informa sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial después de que finalice el proceso de apelación con el plan de salud mental.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

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

- El plan de salud mental o uno de los proveedores contratados deciden que usted no califica para recibir cualquiera de los servicios especializados de salud mental de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de acceso.
- Su proveedor considera que usted necesita un servicio de salud mental especializado y pide la aprobación al plan de salud mental, pero el plan de salud



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 55 las 24 horas del día.

mental no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia de servicio.

- Su proveedor ha solicitado la aprobación al plan de salud mental, pero este necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Su plan de salud mental no le brinda servicios en los plazos que el mismo plan ha establecido.
- Usted considera que el plan de salud mental no está brindando servicios con la prontitud necesaria para cubrir sus necesidades.
- Su reclamo formal, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo en los servicios especializados de salud mental que usted necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar a su plan de salud mental para obtener ayuda para presentar una apelación. El plan de salud mental le brindará sobres con la dirección incorporada en todos los consultorios de proveedores para que envíe su apelación. Si no tiene un sobre con la dirección incorporada, puede enviar su apelación directamente a la dirección que figura al inicio de este manual o puede presentarla por fax al 1-909-501-0833.

¿Cómo sé si se tomó una decisión sobre mi apelación?

Su plan de salud mental les notificará a usted o a su representante por escrito sobre la decisión respecto de su apelación. La notificación tendrá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación.
- 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



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 56 las 24 horas del día.

información con respecto a su derecho a una audiencia estatal imparcial y el procedimiento para solicitarla.

¿Existe un plazo para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días desde la fecha del aviso de determinación adversa de beneficios. No hay plazos límites para presentar una apelación cuando usted no recibe un aviso de determinación adversa de beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El plan de salud mental debe decidir sobre su apelación dentro de los 30 días calendario desde que el plan de salud mental recibe su solicitud de apelación. Los plazos para tomar la decisión se pueden extender hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el plan de salud mental considera que existe una necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de situación en la que el retraso sería para su beneficio se da cuando el plan de salud mental cree que podría aprobar la apelación si tuviese más tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

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

El proceso de apelación puede acelerarse si califica para el proceso de apelación acelerada.

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una forma rápida de decidir sobre una apelación. El proceso de apelación acelerada sigue un proceso similar al de la apelación estándar. Sin embargo, debe tener en cuenta que esperar una apelación estándar podría empeorar su afección de salud mental. El proceso de apelación acelerada también sigue diferentes plazos que el



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 57 las 24 horas del día.

proceso estándar. El plan de salud mental tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. 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 considera que esperar hasta 30 días para una decisión de apelación estándar perjudicará su vida, su salud o su habilidad para lograr, mantener o recuperar el funcionamiento máximo, puede solicitar una resolución acelerada de la apelación. Si el plan de salud mental concuerda con que su apelación cumple con los requisitos de una apelación acelerada, resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas después de que reciba la apelación. Los plazos para tomar la decisión se pueden extender hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el plan de salud mental demuestra que existe una necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio.

Si su plan de salud mental extiende los plazos, le dará una explicación por escrito de por qué se extendieron los plazos. Si el plan de salud mental decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, debe hacer esfuerzos razonables para darle un aviso oral en poco tiempo y le notificará por escrito en dos días calendario los motivos de la decisión. En ese caso, su apelación seguirá los plazos de una apelación estándar, que se describieron anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental de que su apelación no cumple los criterios de la apelación acelerada, puede presentar una queja.

Una vez que el plan de salud mental resuelva su solicitud de apelación acelerada, notificará a todas las partes afectadas de forma oral y escrita.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 58 las 24 horas del día.

PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL

¿Qué es una audiencia estatal imparcial?

Una audiencia estatal imparcial es una revisión independiente, que realiza un juez administrativo que trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, con el fin de garantizar que usted reciba los servicios especializados de salud mental a los que tiene derecho en virtud del programa Medi-Cal. También puede visitar el sitio web del Departamento de Servicios Sociales de California en <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para encontrar más recursos.

¿Cuáles son mis derechos en una audiencia estatal imparcial?

Tiene derecho a lo siguiente:

- Tener una audiencia ante un juez en lo administrativo (también llamada audiencia estatal).
- Recibir información sobre cómo solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Recibir información sobre las reglas que rigen la representación en la audiencia estatal imparcial.
- Recibir la continuidad de sus beneficios, si se lo solicita, durante el proceso de audiencia estatal imparcial si pide una dentro de los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia estatal imparcial?

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

- Usted presentó una apelación y recibió un aviso de resolución de la apelación en el que se le informaba que su plan de salud mental negó la solicitud de apelación.
- Su reclamo formal, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 59 las 24 horas del día.

¿Cómo solicito una audiencia estatal imparcial?

Puede solicitar una audiencia estatal imparcial:

- En línea: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por escrito: envíe su solicitud al departamento de bienestar del condado a la dirección que aparece en el aviso de determinación adversa de beneficios, o envíelo a la siguiente dirección:

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

Por fax: **916-651-5210** o **916-651-2789**.

También puede solicitar una audiencia estatal imparcial estándar o acelerada:

- 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 Investigación Pública y Respuesta, de manera gratuita, al **800-952-5253** o a la línea TDD al **800-952-8349**.

¿Existe un plazo para solicitar una audiencia estatal imparcial?

Sí, solo tiene 120 días para pedir una audiencia estatal imparcial. Los 120 días comienzan a partir de la fecha del aviso por escrito de la decisión de la apelación del plan de salud mental.

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



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 60 las 24 horas del día.

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

Si actualmente recibe servicios autorizados y desea seguir recibéndolos mientras espera la decisión de la audiencia estatal imparcial, debe pedir una audiencia estatal imparcial en un plazo de 10 días a partir de la fecha en que recibió el aviso de determinación adversa de beneficios o antes de la fecha en que el plan de salud mental indica que los servicios se interrumpirán o se reducirán. Cuando solicite la audiencia estatal imparcial, debe indicar que desea continuar recibiendo los servicios durante el proceso de audiencia estatal imparcial.

Si solicita la continuación de los servicios y la decisión final de la audiencia estatal imparcial confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que recibe, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la audiencia estatal imparcial estaba pendiente.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre 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 general o profesional de salud mental 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.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 61 las 24 horas del día.

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, esta se realizará, y la decisión se tomará dentro de los tres días hábiles desde la fecha en que la División de Audiencias Estatales recibió su solicitud.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 62 las 24 horas del día.

VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Qué es una voluntad anticipada?

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). Todos los planes de salud mental deben contar con políticas para las declaraciones de voluntad anticipada. Su plan de salud mental debe brindar información escrita sobre las políticas para las declaraciones de voluntad anticipada de su plan de salud mental y una explicación de la ley estatal, si se solicita la información. Si desea solicitar información, llame a su plan de salud mental para pedirla.

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 decir, de forma anticipada, cuáles serían sus deseos si dejan de ser capaces de tomar decisiones sobre su cuidado médico. 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 tomará las decisiones sobre su cuidado médico.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 63 las 24 horas del día.

- Sus instrucciones individuales sobre la atención médica.

Puede obtener un formulario para una declaración de voluntad anticipada en su plan de salud mental o en línea. 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
Public Inquiry Unit,
P.O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550

Antes de comenzar a recibir sus servicios, el Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino le proporcionará una copia de la información sobre voluntades anticipadas para la atención médica y una guía de sus beneficios de Medi-Cal. La voluntad anticipada para la atención médica puede presentarse en cualquier momento ante su proveedor de atención médica.

Puede acceder a la información sobre las voluntades anticipadas para la atención médica en https://wp.sbcounty.gov/dbh/wp-content/uploads/2021/05/COM028_E.pdf.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 64 las 24 horas del día.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS

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

Como persona elegible para Medi-Cal, tiene derecho a recibir servicios especializados de salud mental necesarios desde el punto de vista médico por parte de su plan de salud mental. Cuando acceda a estos servicios, tendrá los siguientes derechos:

- Ser tratado con respeto hacia su persona y hacia su dignidad y su privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y que se las expliquen de una forma que las entienda.
- Formar parte de las decisiones sobre su atención de salud mental, lo que incluye el derecho a rechazar un tratamiento.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalia sobre el uso de restricciones y aislamiento.
- Pedir y recibir una copia de sus registros médicos, y solicitar que se modifiquen o corrijan, si es necesario.
- Recibir la información de este manual sobre los servicios cubiertos por el plan de salud mental, otras obligaciones del plan de salud mental y sus derechos, según se describen en este documento.
- Recibir servicios especializados de salud mental por parte de un plan de salud mental que respete su contrato con el Estado respecto de la disponibilidad de los servicios, las garantías de capacidad y servicios adecuados, la coordinación y la continuidad de la atención, y la cobertura y autorización de servicios. El plan de salud mental debe cumplir lo siguiente:
 - Emplear o tener contratos por escrito con suficientes proveedores para garantizar que todos los beneficiarios elegibles para Medi-Cal que califiquen



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 65 las 24 horas del día.

para los servicios especializados de salud mental puedan recibirlos a tiempo.

- Cubrir los servicios necesarios desde el punto de vista médico fuera de la red para usted a tiempo, si el plan de salud mental no tiene un empleado ni un proveedor contratado que pueda brindar los servicios. “Proveedor fuera de la red” hace referencia a un proveedor que no se encuentra en la lista de proveedores del plan de salud mental. El plan de salud mental debe asegurarse de que usted no pague ningún costo adicional por consultar a un proveedor fuera de la red.
- Asegurarse de que los proveedores estén capacitados para brindar los servicios especializados de salud mental que acuerdan cubrir.
- Garantizar que los servicios especializados de salud mental cubiertos por el plan de salud mental sean suficientes en cantidad, extensión de tiempo y alcance a fin de cubrir las necesidades de los beneficiarios elegibles para Medi-Cal. Esto incluye asegurarse de que el sistema del plan de salud mental que se utiliza para aprobar el pago de los servicios se base en la necesidad médica y garantice que los criterios de acceso se apliquen de manera justa.
- Asegurarse de que sus proveedores realicen las evaluaciones adecuadas a quienes puedan recibir servicios y de que trabajen con las personas que recibirán los servicios para establecer metas para el tratamiento y los servicios brindados.
- Brindar una segunda opinión de un profesional calificado de atención médica dentro de la red de plan de salud mental, o de uno fuera de la red, sin costo adicional para usted, si usted lo solicita.
- Coordinar los servicios que brinda con los servicios que usted recibe a través del plan de asistencia gestionada de Medi-Cal o con su proveedor de atención primaria, si es necesario, y asegurarse de que se proteja su privacidad, según se especifica en las reglas federales sobre privacidad de



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 66 las 24 horas del día.

la información de salud.

- Brindar acceso a tiempo a la atención, lo que incluye ofrecer los servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea necesario desde el punto de vista médico tratar una afección psiquiátrica de emergencia o una situación de crisis o de urgencia.
- Participar en los esfuerzos estatales para motivar la prestación de servicios de una forma culturalmente competente a todas las personas, inclusive a aquellas con una suficiencia en inglés limitada y con contextos culturales y étnicos variados.
- El plan de salud mental debe garantizar que el tratamiento no se modifique de manera perjudicial, como consecuencia de que usted haya expresado sus derechos. Su plan de salud mental debe seguir las leyes federales y estatales aplicables (por ejemplo: el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según lo implementado por las regulaciones de la parte 80 del Título 45 del Código de Regulaciones Federales (CFR); la Ley contra la Discriminación por Edad de 1975, según lo implementado por las regulaciones de la parte 91 del Título 45 del CFR; la Ley de Rehabilitación de 1973; el Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (con respecto a los programas y las actividades educativos); los Títulos II y III de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades; la Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud Asequible y Protección de los Pacientes, así como los derechos que se describen en este documento.
- Es posible que pueda acceder a derechos adicionales según las leyes estatales sobre el tratamiento de salud mental. Si desea comunicarse con el defensor de derechos de los pacientes del condado, puede hacerlo a la siguiente dirección:

Patients' Rights

850 E. Foothill Boulevard

Rialto, CA 92376

Teléfono: 1-800-440-2391



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 67 las 24 horas del día.

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

Como receptor de servicios especializados de salud mental, estas son sus responsabilidades:

- Leer con atención este manual para beneficiarios y otros materiales informativos importantes del plan de salud mental. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Tendrá mejores resultados si trabaja con su proveedor para establecer metas de tratamiento y para trabajar en esas metas. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor al menos 24 horas antes y reprogramela para otro día y horario.
- Llevar siempre con usted su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.
- Avisar a su proveedor que usted necesita un intérprete antes de su cita.
- Comentarle a su proveedor todas sus inquietudes médicas. Cuanto más completa 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 completamente la información que recibe durante el tratamiento.
- Seguir los pasos de acciones planificadas que haya acordado con su proveedor.
- Comunicarse con su plan de salud mental si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Avisar a su proveedor y al plan de salud mental si hay algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, su número de teléfono y cualquier otra información médica que podría afectar su habilidad para participar en el



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 68 las 24 horas del día.

tratamiento.

- Tratar al personal que le brinde tratamiento con respeto y amabilidad.
- Si sospecha de fraude o irregularidades, denúncielo:
 - El Departamento de Servicios de Atención Médica solicita que todas las personas que sospechen de fraude, despilfarro o abuso de Medi-Cal llamen a la Línea Directa para Casos de Fraude de Medi-Cal del DHCS, al **1-800-822-6222**. Si considera 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 enviando un correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o a través del formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame a su plan de salud mental de manera gratuita al 1-888-743-1478 (TTY: 711) o visite el sitio web <http://wp.sbcounty.gov/dbh/>. El Departamento de Salud Mental del condado de San Bernardino está disponible los 7 días de la semana, 69 las 24 horas del día.