

# Condado de Madera

## Plan de Salud Mental (MHP)



## Guía del Beneficiario

### Servicios Especializados de Salud Mental

**209 E. 7<sup>th</sup> Street, Madera, Ca 93638**

**Dirección Postal: PO Box 1288, Madera, CA 93639**

**(559) 673-3508**  
**24-HOURAS LINEA GRATUITA (888) 275-9779**  
**TTY (800) 735-2929**

**Servicios de Relevo (Retransmisión)**  
**Marque 711**

**Voz a voz en español**  
**866-288-1909**

### **English**

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-888-275-9779 (TTY: 1-800-735-2929).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1-888-275-9779 (TTY: 1-800-735-2929).

### **Español (Spanish)**

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-275-9779 (TTY: 1-800-735-2929).

### **Tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-275-9779 (TTY: 1-800-735-2929).

### **Tagalog (Tagalog – Filipino)**

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-275-9779 (TTY: 1-800-735-2929).

### **한국어 (Korean)**

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다 1-888-275-9779 (TTY: 1-800-735-2929).번으로 전화해 주십시오.

### **繁體中文(Chinese)**

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-888-275-9779 (TTY: 1-800-735-2929)。

### **Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցություններ: Չանգահարեք 1-888-275-9779 (TTY (հեռախոս)՝ 1-800-735-2929).



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

### **Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-275-9779 (телетайп: 1-800-735-2929).

### **فارسی (Farsi)**

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. ب. 1-888-275-9779 (TTY: 1-800-735-2929) تماس بگیرید.

### **日本語 (Japanese)**

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-888-275-9779 (TTY: 1-800-735-2929)。まで、お電話にてご連絡ください。

### **Hmoob (Hmong)**

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-888-275-9779 (TTY: 1-800-735-2929).

### **ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-275-9779 (TTY: 1-800-735-2929) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

### **آرَبِيّ (Arabic)**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-275-9779

(رقم هاتف الصم والبكم: 1-800-735-2929 TTY)

### **हंदी (Hindi)**

ध्यान दें: यदि आप हंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-275-9779 (TTY: 1-800-735-2929) पर कॉल करें।

### **ภาษาไทย (Thai)**

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-888-275-9779 (TTY: 1-800-735-2929).



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

**ខ្មែរ (Cambodian)**

ប្រសិនបើអ្នកមិនអាចទាក់ទងបានជាមួយភាសាខ្មែរ, រសាជំនួយមននកភាសា រ  
រាយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នកអង់គ្លេស។ ចូលស្តាប់  
1-559-673-3508 (TTY: 1-800-735-2929). ។

**ພາສາລາວ (Lao)**

ໂປດຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,  
ໂດຍບໍ່ຄ່າ ມີໃຫ້. ໂທ 1-559-673-3508 (TTY: 1-800-735-2929).



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

# ÍNDICE

**OTROS LENGUAJES Y FORMATOS**Error! Bookmark not defined.

**AVISO NO DISCRIMINATORIO**Error! Bookmark not defined.

**INFORMACIÓN GENERAL**Error! Bookmark not defined.

**INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDICAL**  
.....21

**CÓMO IDENTIFICAR SI USTED O ALGUIEN QUE  
CONOCE NECESITA AYUDA**.....29

**ACCEDIENDO SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE  
SALUD MENTAL** .....35

**REQUISITOS DE NECESIDAD MÉDICA** .....47

**SELECCIONANDO UN PROVEEDOR** .....50

**GAMA DE SERVICIOS** .....54



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

**DETERMINACIONES DE BENEFICIOS ADVERSAS POR SU MHP .....70**

**PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMA: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN .....77**

**EL PROCESO DE QUEJA.....81**

**EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y EXPEDITO) .....86**

**EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL.....98**

**DIRECTIVA ANTICIPADA .....105**

**DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO .....108**



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

# OTROS LENGUAJES Y FORMATOS

## Otros Lenguajes

Usted puede obtener esta Guía del Beneficiario y otros materiales gratuitamente en otros lenguajes. Llame a MHP al (559) 673-3508 o a la línea gratuita al (888) 275-9779.

## Otros Formatos

Usted puede obtener esta información gratuitamente en otros formatos auxiliares, como Braille, letra grande de 18 puntos, o audio. Llame a MHP al (559) 673-3508 o línea gratuita al (888) 275-9779.

## Servicios de Interpretación

Usted no tiene que utilizar a un miembro de familia o conocido como interprete. Servicios gratuitos de



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

interpretación lingüística, y culturales están a su disposición 24 horas al día, 7 días de la semana. Para obtener esta guía en un lenguaje distinto o para obtener ayuda de interpretación, lingüística, o cultural, llame a MHP al (559) 673-3508 o a la línea gratuita al (888) 275-9779.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



## AVISO NO DISCRIMINATORIO

Discriminación es contra la ley. El MHP del Condado de Madera sigue las leyes de derechos civiles estatales y federales. MHP no discrimina ilegalmente, excluye a gente, o la trata diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación étnica, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estatus marital, genero, identidad de género, u orientación sexual.

MHP proporciona:

- Apoyo y servicios gratuitos a personas con discapacidad para ayudarles a comunicarse mejor, como son:
  - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles,



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

otros formatos)

- Servicios lingüísticos gratuitos a personas para las que el Inglés no es su lenguaje primario, como son:
  - Interpretes calificados
  - Información escrita en otros lenguajes

Si usted necesita estos servicios, contacte al MHP entre las 8 A.M. y 5 P.M. o, si no puede oír o hablar bien, por favor llame al 800-735-2929.

---

## **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA**

Si usted cree que el MHP ha fallado en proporcionarle estos servicios o discrimino ilegalmente de alguna otra forma a base de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación étnica, edad, discapacidad



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estatus marital, genero, identidad de género, u orientación sexual, usted puede presentar una queja con el MHP. Usted puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona, o electrónicamente:

- Por teléfono: Contacte a MHP entre las 8 AM y 5 PM al marcar 559-673-3508 o línea gratuita al (888) 275-9779. O, si no puede oír o hablar bien, por favor marque 1-800-735-2929.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o escribe y mande una carta a:

**Madera County Managed Care**

**Behavioral Health Services**

**PO Box 1288**

**Madera, CA 93639**

- En persona: Visite la oficina de su proveedor o al MHP y diga que desea presentar una queja.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Electrónicamente: Visite el sitio web del MHP al <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE CUIDADO DE SALUD DE CALIFORNIA**

Usted también puede presentar una queja de derechos civiles con el Departamento de Servicios de Cuidado de Salud de California, Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito, o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **(916) 440-7370**. Si no puede hablar u oír bien, por favor llame al **711 (Servicios de Telecomunicación de Relevo)**.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o mande una carta a:



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

**Michele Villados**

**Deputy Director, Office of Civil Rights**

**Department of Health Care Services**

**Office of Civil Rights**

**P. O. Box 997413, MS 0009**

**Sacramento, CA 95899-7413**

Formularios de queja están disponibles en

[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.asp](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.asp)

[X](#)

- Electrónicamente: Mande un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

---

**OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO  
DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS E.U.**



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Si usted cree que ha sido discriminado en las bases de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o sexo, usted también puede presentar una que de derechos civiles directamente con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los E.U., Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito, o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **1 (800) 368-1019**. Si no puede hablar u oír bien, por favor llame al **TTY/TDD 1 (800) 537-7697**.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o mande 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 MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Formularios de queja están disponibles en  
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- Electrónicamente: Visite la Portal de la Oficina para Quejas de Derechos Civiles al  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.

## INFORMACION GENERAL

### ¿Por qué es Importante Leer esta Guía?

Esta guía le informa como obtener servicios especializados de salud mental de Medi-Cal por medio del MHP del condado. Esta guía explica sus beneficios y como recibir cuidado. También le proporcionara respuestas a muchas de sus preguntas.

Aprenderá:



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Como obtener servicios especializados de salud mental por medio de su MHP
- A cuales beneficios tiene acceso
- Qué hacer si tiene una pregunta o problema
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de Medi-Cal

Si no lee esta guía ahora, debería mantener la guía para leerla después. Esta guía y otros materiales por escrito están disponibles electrónicamente en

<https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services> o en forma impresa por medio de su

MHP, sin costo alguno. Llame a su MHP al 1 (888) 275-9779 si gustaría una copia impresa.

Use esta guía como una adición a la información que recibió cuando se inscribió con Medi-Cal.

**¿Necesita esta Guía en Su Lenguaje o en un Formato Diferente?**



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



Si habla un lenguaje que no sea Ingles, servicios de interpretación oral gratuitos están disponibles para usted. Llame al MHP al 1 (888) 275-9779. Su MHP está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.

También puede contactar a su MHP al 1 (888) 275-9779 si gustaría recibir esta guía u otro material escrito en formas alternativas como letra grande, Braille, o audio. Su MHP le puede asistir.

Si gustaría recibir esta guía u otro material escrito en un lenguaje que no sea Ingles, llame a su MHP. Su MHP le asistirá en su lenguaje por teléfono.

Esta información está disponible en el/los lenguaje(s) listados en seguida.

Español

## **¿Cuáles son las Responsabilidades de mi MHP?**

---



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Su MHP es responsable por lo siguiente:

- Determinar si usted es elegible para servicios especializados de salud mental del condado o su red de proveedores.
- Proporcionar una línea telefónica gratuita atendida las 24 horas del día, siete días de la semana que le informe como obtener servicios del MHP 1 (888) 275-9779.
- Tener suficientes proveedores para asegurar que usted pueda recibir servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el MHP si los necesita.
- Informarle y educarle sobre servicios disponibles por medio de su MHP.
- Proveerle servicios en su lenguaje o por medio de un intérprete (si es necesario) gratuitamente e informarle que tales servicios de interpretación están disponibles.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Proveerle con información escrita sobre lo que le es disponible en otros lenguajes o formatos alternativos como Braille o letra grande. El MHP de Madera pone a la disposición de beneficiarios material informativo en los siguientes formatos alternos:
  - En Lenguaje Español – en nuestras oficinas y sitio web
  - Letra Grande – en nuestro sitio web y al solicitarla
  - Audio – en nuestro sitio web y al solicitarla
  - Asistencia en Leer Material – al solicitarla
  - Una Lupa – al solicitarla
- Proveerle con aviso de cualquier cambio significativo a la información especificada en esta guía a más tardar 30 días antes de la prevista fecha efectiva del cambio. Un cambio es considerado significativo cuando hay un incremento o reducción en la cantidad o tipos de servicios disponibles, o si hay un incremento o reducción en el número de proveedores



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

en su red, o si hay algún otro cambio que pueda impactar los beneficios que usted recibe por medio del MHP.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

# INFORMACION SOBRE SU PROGRAMA MEDI-CAL

## ¿Quién puede Recibir Medi-Cal?

Muchos factores son usados para decidir el tipo de cobertura de salud que puede recibir por medio de Medi-Cal. Estos incluyen:

- Su ingreso
- Su edad
- La edad de dependientes menores
- Si está embarazada, es siego(a) o discapacitado(a)
- Si está recibiendo Medicare

También debe estar viviendo en California para calificar para Medi-Cal. Si usted cree que califica para Medi-Cal, aprenda como aplicar a continuación.

## ¿Cómo Puedo Aplicar para Medi-Cal?



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Usted puede aplicar para Medi-Cal en cualquier momento del año. Puede elegir una de las siguientes formas para aplicar.

**Por Correo:** Aplique para Medi-Cal por medio de una Aplicación Simplificada, proporcionada en Inglés y otros lenguajes en

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Mande solicitudes completas a su oficina local del condado.

Encuentre el domicilio para su oficina local del condado en el sitio web

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

700 E. Yosemite Ave, Madera, CA 93638

**Por Teléfono:** Para aplicar por teléfono, llame a su oficina local del condado. Puede encontrar el número



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

de teléfono en el sitio web

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

559-675-7841

**En Línea:** Aplique en línea en [www.benefitscal.com](http://www.benefitscal.com) o [www.coveredca.com](http://www.coveredca.com). Las aplicaciones son seguramente transferidas directamente a su oficina local de servicios sociales, ya que Medi-Cal es proporcionado al nivel del condado.

**In-Persona:** Para aplicar en persona, encuentre su oficina local del condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/Pages/CountyOffices.aspx>, donde podrá recibir ayuda para completar la solicitud.

700 E. Yosemite Ave, Madera, CA 93638



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Si necesita ayuda para aplicar, o tiene preguntas, puede contactar gratuitamente a un Consejero Certificado en Registración (CEC) entrenado. Llame al 1-800-300-1506, o busque a un CEC local en <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

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

## **¿Que son Servicios de Emergencia?**

Servicios de Emergencia son servicios para beneficiarios sufriendo de una condición médica inesperada, incluyendo una condición médica psiquiátrica de emergencia.

Una condición médica de emergencia incluye síntomas tan severos (posiblemente incluyendo dolor severo) que la persona normal podría esperar cualquier de lo siguiente:



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



- La salud del individuo (o con respecto a una mujer embarazada, la salud de su bebe aun no nacido) podría estar en serios problemas
- Serios problemas con funciones corporales
- Serios problemas con algún órgano o parte corporal

Una condición médica psiquiátrica de emergencia ocurre cuando la persona normal piensa que alguien:

- Posa peligro a sí mismo o a otra persona debido a lo que parece una enfermedad mental
- No posee la habilidad inmediata de proveer o comer comida, o usar ropa o vivienda debido a lo que parece una enfermedad mental

Servicios de Emergencia son cubiertos 24 horas al día, siete días de la semana para beneficiarios de Medi-Cal. Autorización previa no es requerida para



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá condiciones de emergencia, así sea médica o psiquiátrica (emocional o mental). Si está registrado en el programa Medi-Cal, no recibirá una facture por haber ido a la sala de emergencia, aunque se determine que no fue en realidad una emergencia. Si piensa que está sufriendo de una emergencia, llame al 911 o vaya a cualquier hospital u otro lugar para recibir ayuda.

## **¿Hay Transportación Disponible?**

Transportación podría ser provista a beneficiarios de Medi-Cal que no puedan arreglar transportación por sí mismos y que tengan necesidad médica para recibir ciertos servicios cubiertos de Medi-Cal si la transportación no es de emergencia o transportación médica.

Si necesita asistencia con transportación, contacte a su plan de manejo de cuidado para información y asistencia.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Si usted tiene Medi-Cal pero no está registrado con un plan de manejo de cuidado, y necesita transportación no-médica, usted puede hablar a una compañía de transportación medica profesional, licenciada y aprobada o puede hablar a su proveedor de cuidado de salud médica y pregunte sobre proveedores de transportación en su área. Cuando contacte a la compañía de transportación, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transportación médica que no sea de emergencia, su proveedor puede ordenar transportación médica no de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transportación para coordinar su transportación a y de su(s) cita(s).

## **¿A Quién Contacto si Estoy Teniendo Pensamientos Suicidas?**



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Para asistencia de crisis inmediata por favor llame a MHP al (559) 673-3508 o línea gratuita al (888) 275-9779 o TTY al (800) 735-2929.

Otros recursos disponibles para usted:

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

Para residentes locales buscando asistencia en una crisis y acceso a programas locales de salud mental, por favor llame al 1-888-506-5991.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

# COMO DETERMINAR SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

## ¿Cómo Saber Cuándo Necesito Ayuda?

Muchas personas pasan por dificultades en la vida y podrían sufrir de problemas de salud mental. Lo más importante que debe recordar al preguntarse si necesita ayuda profesional es tenerse confianza. Si califica para Medi-Cal, y piensa que necesita ayuda profesional, debe solicitar una evaluación de su MHP.

Podría necesitar ayuda si tiene una o más de las siguientes señales:

- Deprimido (sentirse sin esperanza, indefenso o muy abatido) la mayor parte del día, casi todos los días
- Perdida de interés en actividades las cuales generalmente le agradan



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Pérdida de peso significativo o subida en peso en muy corto periodo de tiempo
- Dormir mucho o muy poco
- Movimientos físicos lentos o excesivos
- Sentirse cansado casi todos los días
- Sentimientos de inutilidad a culpabilidad excesiva
- Dificultad al pensar, concentrarse, y/o tomar decisiones
- Disminuyo en necesidad de dormir (sentirse “descansado” después de solamente unas horas de dormir)
- Pensamientos tan acelerados que le es difícil seguirlos
- Hablar muy rápido o no parar de hablar
- Creer que la gente le quiere hacer daño
- Oír voces y/o sonidos que otros no oyen
- Ver cosas que otros no ven
- No poder ir a la escuela o trabajo



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- No ponerle importancia a higiene personal (estar limpio)
- Tener serios problemas con otras personas
- Alejarse o retirarse de otras personas
- Llorar frecuentemente y sin razón alguna
- Estas con frecuencia enojado y “explotar” sin razón
- Tener cambios de humor severos
- Sentirse ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo
- Tener lo que otros llaman comportamiento extraño o raro

## **¿Cómo Saber Cuándo un Niño o Joven Necesita Ayuda?**

Usted puede contactar a su MHP para una evaluación para su niño o joven si usted piensa que están demostrando cualquier señal de problema de salud mental. Si su niño o joven califica para Medi-Cal y la



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

evaluación del condado demuestra que servicios especializados de salud mental cubiertos por el MHP son necesarios, MHP hará arreglos para que su niño o joven reciba los servicios. También hay servicios disponibles para padres que se sientan abrumados por las responsabilidades de ser padres o para los que tienen problemas mentales.

La siguiente lista le puede ayudar a asesorar si su hijo necesita ayuda, como servicios de salud mental. Si más de una señal está presente o persiste durante un largo tiempo, podría indicar un problema más serio que requiere ayuda profesional. Aquí hay algunas señales de las que debe estar atento:

- Cambio en comportamiento repentino o inexplicable
- Se queja de dolores/molestias sin causa medica/física
- Pasa más tiempo a solas



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



- Se cansa fácilmente y tiene poca energía
- Inquieto y no se puede quedar tranquilo
- Menos interesado en la escuela sin razón aparente
- Se distrae fácilmente
- Tiene miedo de situaciones nuevas
- Se siente triste o infeliz sin causa aparente
- Es irritable y enojado sin causa aparente
- Se siente sin esperanza
- Tiene problemas al concentrarse
- Tiene menos interés en amigos
- Pelea con otros
- Se ausenta de la escuela sin Buena causa
- Están bajando sus calificaciones escolares
- Baja auto-estima
- Tiene dificultad al dormir
- Se preocupa mucho
- Se angustia cuando no está con usted
- Siente que no puede hacer nada bien
- Toma riesgos innecesarios



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Con frecuencia se siente lastimado emocional o físicamente
- Actúa notablemente más joven que niños de su edad
- No entiende los sentimientos de otras personas
- Acosa a otros
- No toma responsabilidad por sus acciones
- Toma cosas que no le pertenecen y niega haberlo hecho



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

# ACEDIENDO SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

## ¿Que Son Servicios Especializados de Salud Mental?

Servicios especializados de salud mental son para personas que sufren de enfermedad mental o problemas emocionales que un doctor regular no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son tan severos que obstruyen la habilidad de cumplir con actividades cotidianas.

Servicios especializados de salud mental incluyen:

- Servicios de Salud Mental
- Servicios de apoyo de medicamento
- Servicio específico de manejo de caso
- Servicios de intervención de crisis
- Servicios de estabilización de crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Servicios de tratamiento residencial de crisis
- Servicios de tratamiento de día intensivos
- Rehabilitación de día
- Servicios de psiquiatría hospitalaria
- Servicios de centro de salud psiquiátrica

Además de los servicios de salud mental especializados, beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a servicios adicionales bajo el beneficio del programa Temprano y Regular de Chequeo, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT). Esos servicios incluyen:

- Servicios intensivos basados en el hogar
- Coordinación de cuidado intensivo
- Servicios terapéuticos de comportamiento
- Servicios terapéuticos para niños en cuidado temporal

Si quisiera aprender más sobre cada servicio especializado de salud mental disponible para usted, vea la sección de “Gama de Servicios” en esta guía.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## ¿Cómo Obtengo Servicios Especializados de Salud Mental?

Si piensa que necesita servicios de tratamiento especializados de salud mental, puede llamar a su MHP al (559) 673-3508 y pregunte por una cita para una evaluación inicial. También puede llamar al número de teléfono gratuito al (888) 275-9779.

También podría ser referido a su MHP para recibir servicios especializados de salud mental por otra persona u organización, incluyendo su doctor, escuela, miembro de familia, guardián, su plan de manejo de cuidado de Medi-Cal, u otras agencias del condado. Usualmente su doctor o plan de manejo de cuidado de salud Medi-Cal necesitaran su permiso, o el permiso de un padre o cuidador de un niño para hacer la referencia directamente al MHP, a menos que sea una emergencia. Su MHP no puede negar una solicitud para una evaluación inicial para



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

determinar si reúne los requisitos de criterio para recibir servicios de su MHP.

Servicios especializados de salud mental cubiertos están disponible por medio del proveedor de MHP (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias, o proveedores individuales).

## **¿Dónde Puedo Recibir Servicios de Especialidad de Salud Mental?**

Puede recibir servicios especializados de salud mental en el condado donde vive. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos, y adultos mayores. Si usted es menor de 21 años de edad, usted es elegible para cobertura y beneficios bajo EPSDT.

Su MHP determinará si usted necesita servicios especializados de salud mental. Si califica, el MHP lo



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

referirá a un proveedor de salud mental que provee los servicios que usted necesita.

MHP se debe asegurar de referirle a un proveedor que satisfaga sus necesidades y que sea el proveedor más cercano a usted.

## **¿Cuándo Puedo Recibir Servicios Especializados de Salud Mental?**

Su MHP debe satisfacer los estándares estatales de tiempo para citas al programar una cita para que usted reciba servicios del MHP. El MHP debe ofrecerle una cita que satisfaga la siguiente estándar de tiempo para una cita:

- Dentro de 10 días laborales de su pedido no-urgente para empezar servicios con el MHP;
- Dentro de 48 horas de su pedido para servicios de condición urgente;



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Dentro de 15 días laborales de su pedido para una cita con un psiquiatra; y,
- Para servicios continuos (después de la cita inicial), de manera oportuna basado en su condición y necesidad de servicios.

## **¿Quién Decide Cuales Servicios Recibiré?**

Usted, su proveedor y el MHP están involucrados en decidir cuales servicios necesita recibir por medio de su MHP al seguiré la criterio de necesidad médica y la lista de servicios cubiertos. El MHP debe utilizar profesionales calificados para completar la revisión para autorización de servicios. Este proceso de revisión se llama autorización de servicios especializados de salud mental.

El proceso de autorización del MHP debe seguir plazos de tiempo específicos. Para una autorización standard, MHP debe decidir basado en la solicitud de su proveedor dentro



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



de 5 días de calendario. Si usted o la solicitud de su proveedor, o si MHP piensa que es en su mejor interés el obtener más información de su proveedor, el plazo se puede extender hasta 14 días de calendario adicionales. Un ejemplo de cuando una extensión podría estar en su mejor interés es cuando MHP piensa que podría aprobar la solicitud para tratamiento de su proveedor si obtienen información adicional de su proveedor. Si MHP extiende el plazo para pedir más información de su proveedor, el condado le mandara un aviso por escrito sobre la extensión. Usted puede pedirle más información sobre el proceso de autorización al MHP. Llame a su MHP para pedir información adicional.

Si MHP decide que usted no necesita los servicios solicitados, MHP debe mandarle un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa dejándole saber que los servicios han sido negados e informándole que usted puede presentar una apelación y dándole información en como presentarla. Para recibir más



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

información sobre sus derechos en presentar una queja o apelación cuando no está de acuerdo con la decisión del MHP de negar los servicios o sobre otras acciones con las que no está de acuerdo, vea la pagina 39 de esta guía.

## **¿Cómo Puedo Recibir Otros Servicios de Salud Mental No Cubiertos por el MHP?**

Si está inscrito en un plan de manejo de cuidado de salud Medi-Cal, usted tiene acceso a los siguientes servicios de salud mental de consulta externa por medio de del plan de manejo de cuidado de salud de Medi-Cal:

- Tratamiento y pruebas de salud mental individuales y en grupo (psicoterapia)
- Prueba psicológica para evaluar al condición de salud mental
- Servicios de consulta externa que incluyen análisis de laboratorio, drogas y materiales



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Servicios de consulta externa para monitorear terapia de medicamento
- Consulta psiquiátrica

Para recibir uno de los servicios mencionados arriba, llame su plan de cuidado de salud Medi-Cal directamente. Si no está en un plan de cuidado de salud Medical, podría recibir estos servicios de proveedores individuales y clínicas que acepte Medi-Cal. Quizá MHP le puede ayudar en encontrar un proveedor o clínica que le pueda ayudar o darle ideas en cómo encontrar un proveedor o clínica.

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede surtir su receta para el tratamiento de su condición de salud mental.

## **¿Cómo Obtengo Otros Servicios de Medi-Cal (Cuidado Primario/Médico) No Cubiertos por el MHP?**



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Hay dos formas de obtener servicios de Medi-Cal que no son cubiertos por el MHP:

1. Inscribiéndose en un plan de cuidado de salud de Medi-Cal.

- Su plan de salud le encontrara un proveedor si necesita cuidado médico.
- Recibe su cuidado médico por medio de un plan de salud, organización de mantenimiento de salud (HMO), o un administrador de caso de cuidado primario.
- Debe usar los proveedores y clínica en el plan de salud, a menos que necesite cuidado de emergencia.
- Puede usar un proveedor fuera de su plan de salud para servicios de planificación de familia.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## 2. Recibiendo servicios de proveedores de salud individuales o clínicas que reciban Medi-Cal.

- Recibe cuidado de salud de un proveedor individual o clínicas que acepte Medi-Cal.
- Debe decirle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de empezar a recibir servicios. De otra forma, le podrían cobrar por los servicios.
- Proveedores individuales y clínicas no tienen que ver a pacientes con Medi-Cal, o podrían decidir ver solamente a unos cuantos pacientes con Medi-Cal.

## **¿Qué Tal Si Tengo un Problema de Alcohol o Droga?**

Si piensa que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o droga, contacte a la División de Alcohol y Droga del condado al:



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

559-673-3508 o línea gratuita 1 (888) 275-9779



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## CRITERIO DE NECESIDAD MÉDICA

### ¿Qué Es Necesidad Médica y Por Que Es Importante?

Necesidad médica significa que hay necesidad para servicios especializados de salud mental, y se le puede ayudar con estos servicios si usted los recibe.

Un profesional de salud mental acreditado hablara con usted y ayudara en determinar si usted es elegible para servicios especializados de salud mental y que tipo de servicios especializados de salud mental son más apropiados. El decidir necesidad médica es el primer paso en el proceso para recibir servicios especializados de salud mental.

No se requiere que usted sepa si tiene una diagnosis de salud mental de una enfermedad específica para pedir ayuda. MHP le ayudara en obtener esta información al conducir una evaluación de su condición. Si los



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

resultados de la evaluación determinan que usted tiene una condición de salud mental que satisfaga el criterio de necesidad médica, se le proporcionara tratamiento especializado de salud mental basado en su necesidad.

### **¿Qué Es el Criterio de Necesidad Médica para Personas Menores de 21 Anos?**

Si usted es menor de 21 años, tiene Medi-Cal de cobertura completa, y tiene una diagnosis cubierta por el MHP, el MHP debe proporcionarle servicios especializados de salud mental si esos servicios le ayudaran a corregir o mejorar su condición de salud mental o prevenir que su condición de salud mental empeore.

### **¿Qué Es el Criterio de Necesidad Médica para Servicios Psiquiátricos Hospitalarios?**



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



Podría ser admitido a un hospital si tiene una enfermedad mental o síntomas de una enfermedad mental que no se pueda tratar de forma segura en un nivel de cuidado más bajo, y debido a la enfermedad mental o síntomas de la enfermedad mental, usted:

- Representa peligro a si mismo u otros, o destrucción significativa de propiedad
- No puede proveer o utilizar comida, ropa o vivienda
- Presenta riesgo severo a su salud física
- Tiene una reciente, deterioración significativa en habilidad de función
- Necesita evaluación psiquiátrica, tratamiento de medicamento, u otro tratamiento que solamente puede ser proporcionado en el hospital



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## SELECCION DE PROVEEDOR

### ¿Cómo Encuentro un Proveedor para los Servicios Especializados de Salud Mental que Necesito?

Algunos MHPs requieren que usted reciba aprobación de su MHP antes de que usted pueda contactar un proveedor. Algunos MHPs lo referirán a un proveedor que esté listo para verlo. Otros MHPs le permiten contactar a un proveedor directamente.

El MHP puede poner límites en sus opciones de proveedores. Su MHP debe darle la oportunidad de seleccionar entre al menos dos proveedores al empezar servicios, a menos que el MHP tenga una buena razón para no proporcionarle con la opción (por ejemplo, solo hay un proveedor quien puede proporcionar los servicios que usted necesita). Su MHP también debe permitirle cambiar proveedores. Cuando pida cambiar proveedores,



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

el MHP debe permitirle seleccionar entre por lo menos dos proveedores, a menos que haya una buena razón para no hacerlo.

A veces proveedores contratados con el MHP dejan al MHP por su cuenta o por petición del MHP. Cuando esto pasa, el MHP debe hacer un esfuerzo de buena fe para darle un aviso por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios especializados de salud mental del proveedor, a más tardar 15 días después de que MHP sepa que el proveedor dejara de trabajar. Cuando esto pasa, su MHP debe permitirle continuar recibiendo servicios del proveedor que deja el MHP, si es posible. Pregunte a su MHP por “continuación de cuidado” si desea continuar viendo al proveedor que ya no es parte del MHP.

Se le requiere a su MHP que publique una lista de proveedores actual en línea. Si tiene preguntas sobre actuales proveedores o quisiera un directorio de



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

proveedores actual, visite el sitio web de su MHP <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services> o llame número gratuito del MHP al (888) 275-9779. Un directorio de proveedores está disponible electrónicamente en el sitio web del MHP, o en papel al solicitarla.

## **¿Puedo Continuar Recibiendo Servicios de Mi Proveedor Actual?**

Si usted ya está recibiendo servicios de salud mental (de otro MHP, un plan de manejo de cuidado, o un proveedor individual de Medi-Cal), usted puede solicitar “continuidad de cuidado” para seguir viendo a su proveedor actual, hasta 12 meses, bajo ciertas condiciones, incluyendo, pero no limitado a todo lo siguiente:

- Usted ha entablado una relación con el proveedor que está pidiendo;



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Necesita permanecer con su proveedor actual para continuar con tratamiento continuo o porque cambio a un proveedor nuevo dañaría su condición de salud mental;
- El proveedor satisfice ciertos requisitos bajo ley estatal o federal; y,
- El proveedor está de acuerdo con los términos y condiciones de contrato del MHP.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## GAMA DE SERVICIOS

Si satisface el criterio de necesidad médica para servicios especializados de salud mental, los siguientes servicios están disponibles para usted basado en necesidad. Su proveedor trabajara con usted en decidir cuales servicios son más adecuados para usted.

- **Servicios de Salud Mental**

- Servicios de salud mental son servicios de tratamiento individual, en grupo, o base familiar que ayudan a personas con enfermedad mental a desarrollar estrategias de afrontamiento para la vida cotidiana. Estos servicios también incluyen trabajo que su proveedor completa para hacer los servicios lo mejor posible para la persona recibiendo. Este tipo de cosas incluyen: evaluar para ver si necesita el servicio y si el servicio es efectivo; desarrollo de un plan que



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

decida sus metas en tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se le proporcionarán; y “colateral,” que significa el trabajar con miembros de familia y personas importantes en su vida (si usted da permiso) para ayudar a mejorar o mantener sus habilidades en su vida cotidiana. Servicios de salud mental pueden ser proporcionados en una clínica u oficina de proveedor, por teléfono o telemedicina, o en su hogar o en otro lugar de la comunidad.

- **Servicios de Apoyo de Medicamento**

- Estos servicios incluyen, la receta, administración, dispensa, y monitoreo de medicinas psicotrópicas; y educación relacionada con medicinas psicotrópicas.

- **Manejo de Caso Especifico**



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Este servicio ayuda en obtener servicios médicos, educacionales, sociales, pre vocacionales, vocacionales, rehabilitativos, y otros servicios comunitarios cuando sea difícil para personas con enfermedad mental acceder a ellos por sí mismos. Manejo de caso específico incluye el desarrollo de plan; comunicación, coordinación, y referencia; monitoreo en provisión de servicio para asegurar la accesibilidad a servicio y sistema de provisión; y monitoreo del progreso de la persona.

- **Servicios de Intervención de Crisis**

- Este servicio está disponible para atender condiciones urgentes que necesitan atención inmediata. El intento de la intervención de crisis es ayudar a personas en la comunidad para que no terminen en el hospital. Intervención de crisis puede durar hasta ocho horas y se puede



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



proporcionas en una clínica u oficina de proveedor, por teléfono o por telemedicina, o en el hogar u otro entorno comunitario.

- **Servicios de Estabilización de Crisis**

- Este servicio esta disponible para atender condiciones urgentes que necesitan atención inmediata. Estabilización de crisis puede durar hasta 20 horas y debe ser proporcionada en un centro de cuidado de salud de 24 horas autorizada, en un programa hospitalario de consulta externa, o en la instalación de un proveedor autorizado para proporcionar servicios de estabilización de crisis.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- **Servicios de Tratamiento Residencial para Adultos**

- Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que viven en instalaciones autorizadas que proporcionan servicios de tratamiento residencial a personas con enfermedad mental. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, siete días de la semana. Medi-Cal no cubre los costos de habitación y alimento al estar en una instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial para adultos.

- **Servicios de Tratamiento de Crisis Residencial**

- Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas sufriendo de una crisis seria mental o emocional,



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

pero que no necesitan cuidado en un hospital psiquiátrico. Servicios están disponible las 24 horas al día, siete días de la semana en instalaciones autorizadas. Medi-Cal no cubre los costos de habitación y alimento al estar en una instalación que ofrece servicios de tratamiento de crisis residencial.

- **Servicios de Tratamiento de Día Intensivos**

- Este es un programa de tratamiento de salud mental estructurado proporcionado a un grupo de personas que de otra forma necesitarían estar en un hospital u otra instalación de cuidado de 24 horas. El programa dura por lo menos tres horas por día. Personas pueden volver a su propia casa por la noche. El programa incluye desarrollo de habilidades y terapias al igual que psicoterapia.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- **Rehabilitación de Día**

- Este es un programa estructurado está diseñado para ayudar a personas con enfermedad mental a aprender y desarrollar habilidades de afrontamiento y habilidades de vida para lidiar con los síntomas de enfermedad mental efectivamente. El programa dura por lo menos tres horas por día. El programa incluye actividades y terapias para el desarrollo de habilidades.

- **Servicios Hospitalarios Psiquiátricos**

- Estos son servicios proporcionados en un hospital psiquiátrico autorizado basados en la determinación de un profesional de salud mental autorizado que la persona requiere tratamiento intensivo de salud mental 24 horas del día.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- **Servicios Psiquiátricos en Instalación de Salud**

- Estos servicios son proporcionados en una instalación de salud mental autorizada especializada en tratamiento rehabilitativo de 24 horas para condiciones serias de salud mental. Instalaciones de salud psiquiátricas deben tener un acuerdo con un hospital cercano o clínica para satisfacer las necesidades de cuidado de salud física en la instalación.

### **¿Hay Servicios Especiales Disponibles para Niños, Adolescentes, y/o Adultos Jóvenes?**

Beneficiarios menores de 21 años califican para recibir servicios adicionales por medio de un beneficio de Medi-Cal llamado Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT).



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Para calificar para servicios EPSDT, el beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de cobertura completa. EPSDT cubre servicios necesarios para corregir o mejorar cualquier condición de salud mental o para prevenir que la condición de salud mental empeore.

Pregunte a su proveedor sobre servicios EPSDT. Usted podría recibir estos servicios si su proveedor y el MHP determinan que los necesita debido a necesidad médica.

Si tiene preguntas sobre el beneficio EPSDT, por favor llame al MHP al (559) 673-3508 o línea gratuita al (888) 275-9779 o TTY/TDD al (800) 855-3000.

Los siguientes también están disponibles por medio de su MHP para niños, adolescentes y personas jóvenes menores de 21 años: Servicios Terapéuticos de Comportamiento (TBS), Coordinación de Cuidado Intensivo (ICC), Servicios Intensivos proporcionados en



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Casa (IHBS), y Servicios de Cuidado Terapéutico para menores en cuidado temporal (TFC).

## **Servicios Terapéuticos de Comportamiento**

TBS son intervenciones de tratamiento de consulta externa intensivas, individualizadas y de corto plazo para beneficiarios menores de 21 años. Los individuos que reciben estos servicios tienen graves trastornos emocionales, están viviendo una transición estresante o una crisis en su vida y necesitan más servicios de apoyo específicos de corto plazo para lograr resultados determinados en su plan de tratamiento.

TBS son un tipo de servicio especializado de salud mental disponible por medio de cada MHP si usted tiene problemas emocionales serios. Para obtener TBS, usted debe recibir un servicio de salud mental, ser menor de 21 años, y tener Medi-Cal de cobertura completa.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Si usted vive en casa, un personal de TBS puede trabajar con usted de forma individual para reducir problemas de comportamiento severos para prevenir que tenga que ir a un nivel más alto de cuidado, como un hogar grupal para niños, adolescentes y personas jóvenes con problemas emocionales muy serios.
- Si usted vive en una casa grupal para niños, adolescentes y personas jóvenes con problemas emocionales muy serios, un personal de TBS puede trabajar con usted para que se pueda mover a un nivel más bajo de cuidado, como una casa hogar o a casa. TBS le ayudara a usted y su familia, cuidador, o guardián aprender formas nuevas de dirigirse a problemas de comportamiento y formas de incrementar los tipos de comportamiento que le permitirán ser exitoso. Usted, el personal de TBS, y su familia, cuidador, o guardián trabajaran juntos en



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



equipo para resolver comportamiento problemático por un corto plazo de tiempo, hasta que usted ya no necesite TBS. Usted tendrá un plan de TBS que dirá lo que usted, su familia, cuidador, guardián, y personal de TBS harán durante los servicios TBS, y donde y cuando TBS ocurrirá. El personal de TBS podrá trabajar con usted en la mayor parte de lugares donde es más probable que usted necesite ayuda con sus problemas de comportamiento. Esto incluye su casa, casa hogar, casa grupal, escuela, programa de tratamiento de día y otras áreas comunitarias.

## **Coordinación de Cuidado Intensivo**

ICC es un servicio de manejo de cuidado específico que facilita la evaluación de, planificación de cuidado, y coordinación de servicios para beneficiarios menores de 21 años que califican para servicios de Medi-Cal de cobertura completa y que satisfacen el criterio de necesidad médica para este servicio.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Los componentes de servicios ICC incluyen: evaluación; planificación e implementación de servicios; monitoreo y adaptación; y transición. Los servicios ICC son proporcionados de acuerdo a principios del Modelo de Práctica de Núcleo Integrado (ICPM), que incluye el establecimiento de un Equipo de Niño y Familia (CFT) para asegurar facilitación de una relación colaborativa entre un niño, su familia, y sistemas involucrados en servir al niño.

CFT incluye apoyo formal (como coordinación de cuidado, proveedores, y manejo de caso de agencias sirviendo al niño), apoyos naturales (como miembros de familia, vecinos, amigos y clérigos), y otras personas que trabajan juntas para desarrollar e implementar el plan del cliente y que son responsables en apoyar a niños y sus familias para alcanzar sus metas. ICC también proporciona un Coordinador de ICC quien:



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Se asegura que servicios de necesidad médica son accesibles, coordinados, y provistos basados en fortalezas, individualizados, manejado por el cliente, cultural y lingüísticamente apropiados.
- Se asegura que los servicios y apoyos con guiados por las necesidades del niño.
- Facilita una relación colaborativa entre el niño, su familia, y sistemas involucrados para proporcionales servicios.
- Apoya al padre/cuidador en satisfacer las necesidades del niño.
- Ayuda a establecer la CFT y proporciona apoyo continuo.
- Organiza y ajusta cuidado de proveedores y sistemas sirviendo al niño para permitir que el niño sea servido en la comunidad.

## **Servicios Intensivos Proporcionados en Casa**



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

IHBS son intervenciones individualizadas, basadas en fortalezas diseñado para cambiar o corregir condiciones de salud mental que interfieren con el funcionamiento de un niño/joven y se enfocan en ayudar al niño/joven desarrollar las destrezas necesarias para funcionamiento satisfactorio en el hogar y comunidad, y mejorando la habilidad de la familia en ayudar al niño/joven funcionar satisfactoriamente en el hogar y comunidad.

Los servicios IHBS se proporcionan de acuerdo a un plan de tratamiento individualizado desarrollado de acuerdo a ICPM por el CFT en coordinación con el plan de servicios de la familia, que puede incluir, pero no se limita a evaluación, desarrollo de plan, terapia, rehabilitación y colateral. IHBS se proporciona a beneficiarios menores de 21 años que califican para servicios Medi-Cal de cobertura completa y satisfacen el criterio de necesidad médica de servicios.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## **Servicios de Cuidado Terapéutico para Menores en Cuidado Temporal**

El modelo de servicios TFC permite la provisión de servicios especializados de salud mental de corto plazo, intensivos, informados en trauma, e individualizados para niños menores de 21 años quienes tienen necesidades complejas emocionales y de comportamiento. En TFC, niños son colocados con padres TFC entrenados, intensamente supervisados y apoyados.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

# **DETERMINACION DE BENEFICIOS ADVERSA DE SU MHP**

## **¿Cuáles son Mis Derechos si el MHP Niega los Servicios que Quiero o Pienso que Necesito?**

Si su MHP niega, limita, retrasa o termina servicios que quiere o que piensa que debería recibir, usted tiene el derecho a un Aviso (llamado “Aviso de Determinación de Beneficios Adversa”) del MHP. Usted también tiene el derecho a estar en desacuerdo con la decisión al pedir una “queja” o “apelación”. Las secciones que siguen hablan sobre su derecho a un Aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su MHP.

## **¿Qué es una Determinación de Beneficios Adversa?**

Una Determinación de Beneficios Adversa es cualquiera de las siguientes:



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Si su MHP o uno de sus proveedores decide que usted no califica para recibir servicios especializados de salud mental de Medi-Cal porque no satisface el criterio de necesidad médica.
- Si su proveedor piensa que usted necesita servicios especializado de salud mental y le pregunta al MHP por aprobación, pero el MHP no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o reduce el tipo o frecuencia del servicio. La mayoría del tiempo recibirá un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa antes de recibir el servicio, pero a veces el Aviso de Determinación de Beneficios Adversa vendrá después de que haya recibido el servicio, o mientras está recibiendo el servicio. Si recibe un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa después de que haya recibido el servicio, usted no tiene que pagar por el servicio.

- 



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Si su proveedor le ha preguntado al MHP por aprobación, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su MHP no le proporciona los servicios de acuerdo con las líneas de tiempo para una cita se le requiere notificarle e informarle de su derecho a presentar una queja, vea la página 42.
- Si usted presenta una queja con el MHP y el MHP no le responde con una decisión por escrito sobre su queja dentro de 90 días.
- Si usted presenta una apelación con el MHP y el MHP no le responde con una decisión escrita a su apelación dentro de 30 días, o si presento una apelación expedita, y no recibió respuesta dentro de 72 horas.

## **¿Qué es un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa?**



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



Un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa es una carta que su MHP le manda si decide negar, limitar, retrasar, o terminar servicios que usted y su proveedor piensa que usted debería recibir. Un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa también se usa para informarle si su queja, apelación o apelación expedita no fue resulta a tiempo, o si usted no recibió servicios dentro de los estándares de tiempo del MHP para proporcionas servicios.

## **¿Qué me dirá el Aviso de Determinación de Beneficios Adversa?**

El Aviso de Determinación de Beneficios Adversa le dirá:

- La decisión que su MHP tomo que le afecta a usted y su habilidad a recibir servicios



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- La fecha en que la decisión tomara efecto y la razón de la decisión
- Las reglas estatales o federales en que la decisión se basa
- Sus derechos si no está de acuerdo con la decisión de MHP
- Como presentar una apelación con el MHP
- Como solicitar una Audiencia Estatal si no está satisfecho con la decisión de MHP sobre su apelación
- Como solicitar una apelación expedita o una Audiencia Estatal expedita
- Como pedir ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal
- Cuanto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal
- Si usted califica para la continuación de servicios mientras espera la decisión de una apelación o Audiencia Estatal



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Cuando tiene que presentar su apelación o solicitar una Audiencia Estatal si desea que sus servicios continúen

## **¿Qué Debo Hacer al Recibir un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa?**

Al recibir un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa, debería leer toda la información en el formulario cuidadosamente. Si no entiende el formulario, su MHP le puede ayudar. También puede pedirle a otra persona por ayuda.

Si el MHP le dice que sus servicios terminaran o serán reducidos y usted está en desacuerdo con la decisión, usted tiene el derecho a solicitar una apelación de esa decisión. Puede continuar recibiendo servicios hasta que se decida la apelación o Audiencia Estatal. **Debe pedir la continuación de servicios a más tardar 10 días después de recibir el Aviso de Determinación de**



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

**Beneficios Adversa o antes de la fecha en que los cambios tomaran efecto.**



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## PROCESO DE RESOLUCION DE PROBLEMA: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O APELACION

### ¿Qué Tal Si No Recibo los Servicios que Quiero de Mi MHP?

Su MHP debe tener un proceso para que usted resuelva quejas o problemas sobre cualquier asunto relacionado con los servicios especializados de salud mental que quiere o está recibiendo. Esto es llamado el proceso de resolución de problema y puede incluir:

1. **El Proceso de Queja:** una expresión de descontento sobre cualquier cosa relacionada con servicios especializados de salud mental o de MHP.
2. **El Proceso de Apelación:** la revisión de una decisión (ej. negación o cambio a servicios) que fue tomada sobre sus servicios especializados de salud mental por el MHP o su proveedor.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

### 3. El Proceso de Audiencia Estatal: el proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez administrativo si MHP niega su apelación.

El presentar una queja, apelación o Audiencia Estatal no se contara contra usted y no impactara los servicios que esté recibiendo. El presentar una queja o apelación le ayuda en obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios especializados de salud mental. Quejas y apelaciones también ayudan al MHP al proporcionarles información que pueden usar para mejorar servicios. Cuando su queja o apelación es completada, su MHP le notificara a usted y otros involucrados sobre la resolución final. Cuando se decide su Audiencia Estatal, la Oficina de Audiencia Estatal le avisara a usted y otros involucrados sobre la resolución final. Puede aprender más sobre cada proceso de problema de resolución abajo.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## **¿Puede Recibir Ayuda Para Presentar una Apelación, Queja o Audiencia Estatal?**

Su MHP le explicara estos procesos y debe ayudarle a presentar una queja, una apelación, o una Audiencia Estatal. MHP también le puede ayudar a decidir si usted califica para lo que es llamado el proceso de “apelación expedita,” que significa que se revisara más rápido porque su salud y/o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo un proveedor de servicios especializados de salud mental.

Si gustaría ayuda, llame al (559) 673-3508 o línea gratuita al 1 (888) 275-9779.

## **¿Me Puede Ayudar el Estado Con Problemas/Preguntas?**



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Usted puede contactar al Departamento de Servicios de Salud, Oficina del Intermediario Estatal, lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m. (excluyendo días festivos), por teléfono al (888) 452-8609 o por correo electrónico a [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). Por favor note: mensajes electrónicos (e-mail) no son considerados confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje electrónico.

Es probable que puede recibir ayuda legal gratis en su oficina local de ayuda legal u otros grupos. También puede contactar al Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) para preguntas sobre sus derechos de audiencia al contactar a su Unidad Publica de Preguntas y Respuestas por teléfono al (800) 952-5253 (para TTY, llame al 1 (800) 952-8349).



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



## EL PROCESO DE QUEJA

### ¿Qué Es una Queja?

Una queja es una expresión de descontento sobre cualquier cosa relacionada con servicios especializados de salud mental que no son unos de los problemas cubiertos por el proceso de apelación y Audiencia Estatal.

### ¿Qué Es el Proceso de Queja?

El proceso de queja es el proceso de MHP para revisar su queja o reclamo sobre sus servicios o el MHP.

Se puede hacer una queja en cualquier momento oralmente o por escrito, y el presentar una queja no causara pérdida de derechos o servicios. Si presenta una queja, su proveedor no estará en problemas.

Usted puede autorizar a otra persona, o a su proveedor, para que actue en su nombre. Si usted autoriza a otra persona para que actue en su nombre, MHP le podría



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

pedir que firme una forma autorizando a MHP para divulgar informacion sobre esa persona.

Cualquier persona que trabaje para el MHP y decida sobre la queja deber ser descalificado para tomar decisiones y no debe estar involucrado en cualquier nivel de revision previa o proceso de decisi3n.

### **¿Cuándo Puedo Presentar una Queja?**

Puede presentar una queja con su MHP si no está contento con los servicios especializados de salud mental o tiene alguna otra preocupaci3n sobre el MHP.

### **¿Cómo Puede Presentar una Queja?**

Puede llamar al MHP al (559) 673-3508 o llamada gratuita a 1 (888) 275-9779 para recibir ayuda con una queja.

Quejas pueden ser presentadas oralmente o por escrito.

No se requiere que las quejas orales sean seguidas por



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

una queja escrita. Si quiere presentar su queja por escrito, MHP le proporcionara con sobres rotulados en todos sus sitios de servicios para que pueda mandar su queja por correo. Si no tiene un sobre rotulado, usted puede mandar su queja directamente al domicilio indicado en la primera página de esta guía.

### **¿Cómo Se Si MHP Recibió Mi Queja?**

Su MHP le dejara saber que recibió su queja al mandarle una confirmación escrita.

### **¿Cuándo Se Decidirá Mi Queja?**

MHP debe decides su queja a más tardar dentro de 90 días de calendario de la fecha que usted la presento. El plazo de tiempo para tomar una decisión se podría extender por hasta 14 días de calendario si usted pide una extensión, o si el MHP piensa que más información es necesaria y que la tardanza es para su beneficio. Un



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

ejemplo de cuando la tardanza podría ser para su beneficio es cuando MHP piensa que podría resolver su queja si usted u otras personas involucradas proporcionan más información.

## **¿Cómo Se Si el MHP Ha Tomado una Decisión Sobre Mi Queja?**

Cuando se ha tomado una decisión sobre su queja, MHP le notificara a usted o a su representante por escrito de la decisión. Si su MHP falla en notificarle a usted o cualquier parte afectada sobre la decisión de la queja de forma oportuna, entonces el MHP le proporcionara un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa avisándole sobre su derecho a solicitar una Audiencia Estatal. Su MHP le proporcionara un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa sobre la fecha en que el plazo termina. Usted puede llamar al MHP para más información si no recibe un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## ¿Hay un Plazo Límite para Presentar una Queja?

No, usted puede presentar una queja en cualquier momento.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## **EL PROCESO DE APELACION (ESTANDAR O EXPEDITO)**

Su MHP debe permitirle pedir la revisión de ciertas decisiones hechas por el MHP o sus proveedores sobre sus servicios especializados de salud mental. Hay dos formas de solicitar una revisión. Una forma es usando el proceso estándar de apelación. El otro modo es al usar el proceso de apelación expedito. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, hay requisitos específicos para calificar para la apelación expedita. Los requisitos específicos se explican a continuación.

### **¿Qué Es una Apelación Estándar?**

Una apelación estándar es una solicitud para la revisión de una decisión tomada por el MHP o por su proveedor que involucra la negación o cambios de servicios que usted piensa que necesita. Si solicita una apelación



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

estándar, el MHP podría tomar hasta 30 días para revisarla. Si usted piensa que esperar 30 días podría poner su salud en riesgo, usted debe pedir una “apelación expedita”.

El proceso de apelación estándar:

- Le permite presentar una apelación oral o por escrito. Si usted presenta su apelación oralmente, debe seguirla con una escrita y firmada. Usted puede recibir ayuda con escribir una apelación. Si no sigue una apelación oral con una por escrito y firmada, su apelación no se resolverá. Sin embargo, la fecha en que se presentó la apelación oral será la fecha de solicitud.
- El presentar una apelación no se usará en su contra o en contra de su proveedor de ninguna manera.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Le permite autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo a un proveedor. Si usted autoriza a otra persona para actuar por usted, el MHP podría pedirle que firme un formulario autorizando al MHP a divulgar información a esa persona.
- Le permite continuar sus beneficios al solicitar una apelación dentro del plazo de tiempo requerido, 10 días de la fecha que Aviso de Determinación Adversa de Beneficios se puso en el correo o se le entregó personalmente. Usted no tendrá que pagar por servicios mientras el proceso de apelación está pendiente. Sin embargo, si usted no solicita continuación de beneficios, y la decisión final de apelación confirma la decisión para reducir o discontinuar los servicios que está recibiendo, podría pedírsele que pague el costo de los servicios proporcionados mientras la apelación se procesaba.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



- Se asegura que los individuos tomando decisiones sobre su apelación están calificados para hacerlo y no estuvieron involucrados en ningún otro nivel de revisión o decisión previo.
- Le permite a usted o su representante examinar su caso, incluyendo su archivo médico, y cualquier otro documento o archivos considerados durante el proceso de apelación.
- Le permite tener una oportunidad razonable para presentar evidencia y testimonio y el hacer argumentos legales y factuales, en persona o por escrito.
- Le permite a usted y su representante, o el representante legal de los bienes de una persona fallecida ser incluido como partes de la apelación.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Le deja saber que su apelación está siendo revisada al mandarle una confirmación por escrito.
- Le informa sobre su derecho a solicitar una Audiencia del Estado, después de la conclusión del proceso de apelación con el MHP.

## ¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación?

Usted puede presentar una apelación con su MHP en cualquier de las siguientes situaciones:

- El MHP o alguno de los proveedores contratados decide que no califica para recibir servicios especializados de salud mental de Medi-Cal porque no satisfice el criterio de necesidad médica.
- Su proveedor piensa que necesita algún servicio especializado de salud mental y le pide aprobación al MHP, pero el MHP no está de acuerdo y niega la



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

petición de su proveedor, o cambia algún tipo o frecuencia de servicio.

- Su proveedor le ha pedido al MHP por aprobación, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no complete el proceso de aprobación dentro del plazo de tiempo.
- Su MHP no le proporciona servicios dentro del plazo de tiempo pre determinado por el MHP.
- Usted no piensa que el MHP le está proporcionando servicios de forma oportuna para satisfacer sus necesidades.
- Su queja, apelación, apelación expedita no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios especializados de salud mental que usted requiere.

## ¿Cómo Puedo Presentar una Apelación?



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Usted puede recibir ayuda de su MHP, llame al (559) 673-3508 o (888) 275-9779 para recibir ayuda en presentar una apelación. MHP proporcionara sobres rotulados en todos los sitios donde se proporcionan servicios para que mande su apelación por correo. Si no tiene un sobre rotulado, usted puede mandar su apelación al domicilio en la primera página de esta guía o puede presentar su apelación por fax al (559) 661-2818 o por correo electrónico a: [BHSmentalhealthplan@maderacounty.com](mailto:BHSmentalhealthplan@maderacounty.com)

**ATTENCION: no se garantiza la privacidad o seguridad de información de salud protegida (PHI) cuando se manda por correo electrónico, además, la información podría ser sujeta a violaciones de seguridad de las cuales usted reconoce si decide usarlo; Por lo tanto, BHS no será responsable por ninguna violación o divulgación de información.**



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## ¿Cómo Sé Si Se Ha Decidido Mi Apelación?

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

- El resultado del proceso de resolución de su apelación
- La fecha en que se tomó una decisión sobre su apelación
- Si la resolución de su apelación no es completamente a su favor, el aviso también tendrá información sobre su derecho a una Audiencia del Estado y el proceso para solicitar una Audiencia Estatal.

## ¿Hay un Plazo Límite para Presentar una Apelación?

Usted debe presentar una apelación a más tardar 60 días de la fecha del Aviso de Determinación de Beneficios



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Adversa. No hay plazo límite para presentar una apelación cuando no recibe un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa, así es que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

## **¿Cuándo Se Tomara una Decisión Sobre Mi Apelación?**

El MHP debe decidir su apelación a más tardar 30 días de calendario de la fecha en que el MHP recibe su solicitud de apelación. El plazo para tomar una decisión se puede extender hasta 14 días de calendario si usted solicita una extensión, o si el MHP piensa que se necesita información adicional y que la tardanza es para su beneficio. Un ejemplo de cuando la tardanza es para su beneficio es cuando el MHP piensa que podría aprobar su apelación si tiene más tiempo para obtener más información de usted o su proveedor.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## **¿Qué Tal Si No Puedo Esperar 30 Días para la Decisión de Mi Apelación?**

El proceso de apelación podría ser más rápido si califica para el proceso de apelación expedita.

## **¿Qué Es una Apelación Expedita?**

Una apelación expedita es una forma de decidir una apelación más rápido. El proceso de apelación expedito sigue un proceso similar al proceso estándar de apelación. Sin embargo, usted debe demostrar que el esperar por una apelación estándar podría empeorar su condición de salud mental. El proceso de apelación expedito también sigue plazos de tiempo diferentes a los de la apelación estándar. El MHP tiene 72 horas para revisar apelaciones expeditas. Usted puede hacer una solicitud verbal para una apelación expedita. Usted no tiene que presentar una solicitud expedita por escrito.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## ¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación Expedita?

Si usted piensa que el esperar 30 días para una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, salud, o habilidad de obtener, mantener o reganar función máxima, usted puede solicitar una resolución de apelación expedita. Si el MHP está de acuerdo en que satisface los requisitos para una apelación expedita, su MHP resolverá su apelación expedita dentro de 72 horas después de que MHP reciba la apelación. El plazo para tomar una decisión podría ser extendido hasta 14 días de calendario si usted pide una extensión, o si el MHP demuestra que hay necesidad de información adicional y la tardanza es en su favor. Si el MHP extiende el plazo, el MHP le proporcionara una explicación por escrito de las razones por las cuales el plazo fue extendido.

Si el MHP decide que su apelación no califica para una apelación expedita, el MHP debe tomar medidas razonables para proporcionarle aviso oral rápido y le



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



notificara por escrito dentro de 2 días de calendario dándole la razón de la decisión. Su apelación entonces seguirá el plazo de apelación estándar indicado al principio de esta sección. Si usted no está de acuerdo con la decisión del MHP que su apelación no satisface el criterio de apelación expedita, usted puede presentar una queja.

Cuando el MHP resuelva su solicitud de apelación expedita, el MHP le notificara a usted y todas las partes afectadas oralmente y por escrito.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## **EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL**

### **¿Qué Es una Audiencia Estatal?**

Una Audiencia Estatal es una evaluación independiente, conducida por un juez administrativo quien trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, para asegurar que usted reciba los servicios especializados de salud mental a los que tiene derecho bajo el programa de Medi-Cal.

### **¿Cuáles Son Mis Derechos de Audiencia Estatal?**

Usted tiene el derecho a:

- Tener una audiencia ante una juez administrativo (también llamada Audiencia Estatal)
- Ser informado como pedir una Audiencia Estatal
- Ser informado sobre las reglas que gobiernan la representación en una Audiencia Estatal



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Continuación de beneficios al solicitarlo durante el proceso de Audiencia Estatal si solicita una Audiencia Estatal dentro del plazo requerido

## **¿Cuándo Puedo Presentar una Audiencia Estatal?**

Usted puede presentar una Audiencia Estatal bajo cualquier de las siguientes situaciones:

- Usted presentó una apelación y recibió una carta de resolución de apelación informándole que el MHP niega su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación, o apelación expedita no se resolvió dentro del plazo indicado.

## **¿Cómo Pido una Audiencia Estatal?**

Usted puede solicitar una Audiencia Estatal en línea a:

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



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Usted puede solicitar una Audiencia Estatal o una Audiencia Estatal expedita por teléfono:

Llame a la División de Audiencias Estatales, línea gratuita, al (800) 743-8525 o (855) 795-0634, o llame a la línea de Pregunta y Respuesta Pública, línea gratuita, al (800) 952-5253 o TDD (800) 952-8349.

Usted puede solicitar una Audiencia Estatal por Escrito:

Mande su solicitud al departamento de bienestar del condado al domicilio indicado en el Aviso de Determinación de Beneficios Adversa, o por fax o correo al:

California Department of Social Services

State Hearings Division

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

Sacramento, CA 94244-2430

O por Fax al (916) 651-5210 o (916) 651-2789.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## **¿Hay un Plazo de Tiempo Para Solicitar una Audiencia Estatal?**

Si, usted solamente tiene 120 días para pedir una Audiencia Estatal. Los 120 días empiezan el día después que el MHP le da el aviso de decisión de apelación personalmente, o el día después de la fecha marcada por el correo en el aviso de decisión de apelación del MHP.

Si usted no recibió un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa, usted puede presentar una Audiencia Estatal en cualquier momento.

## **¿Puedo Continuar Servicios Mientras Espero la Decisión de la Audiencia Estatal?**

Si usted está recibiendo servicios actualmente y desea continuar recibiendo los servicios mientras espera la decisión de la Audiencia Estatal, usted debe pedir una



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

Audiencia Estatal a más tardar 10 días de la fecha en que recibió el Aviso de Determinación de Beneficios Adversa, o antes de la fecha que su MHP indica que sus servicios terminaran o se reducirán. Cuando solicite una Audiencia Estatal, usted debe indicar que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de Audiencia Estatal.

Si usted no solicita continuación de servicios, y la decisión final de la Audiencia Estatal confirma la decisión de reducir o descontinuar los servicios que está recibiendo, es posible que se le requiera pagar por los servicios que recibió durante la espera de la Audiencia Estatal.

## **¿Cuándo Se Tomara una Decisión Sobre Mi Audiencia Estatal?**

Después de solicitar una Audiencia Estatal, podría tomar hasta 90 días para decidir su caso y se le mande una respuesta.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## ¿Qué Tal Si No Puedo Esperar 90 Días Para la Decisión de Mi Audiencia Estatal?

Si usted piensa que el esperar tanto tiempo podría ser dañino para su salud, usted podría recibir una respuesta dentro de 3 días laborales. Pregunte a su doctor o profesional de salud mental que escriba una carta. Usted también podría escribir una carta. La carta debe explicar en detalle como el esperar hasta 90 días para que decida su caso dañaría seriamente su vida, su salud, o habilidad de obtener, mantener, o recuperar función máxima. Si es así, asegúrese de pedir una “audiencia expedita” y proporcionar una carta solicitando una audiencia.

El Departamento de Servicios Sociales, División de Audiencias Estatales, revisará su solicitud para una Audiencia Estatal expedita y decidirá si califica. Si su solicitud para una audiencia expedita es aprobada, una audiencia se programara y una decisión se proporcionada



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

a más tardar en 3 días laborales de la fecha en que se recibió su solicitud por la División de Audiencias Estatales.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



## DIRECTIVA ANTICIPADA

### ¿Qué Es una Directiva Anticipada?

Usted tiene el derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada es instrucción escrita sobre su cuidado de salud reconocido bajo la ley de California. Incluye información que indica como gustaría que se le proporcionara cuidado de salud, o cuales decisiones quiere que se hagan, si o cuando no pueda hablar por sí mismo. Es probable que a veces oiga la directiva anticipada ser descrita como un testamento vital o poder legal duradero.

La ley de California define una directiva anticipada como instrucción individual de cuidado de salud escrita o poder legal (un documento escrito dándole a alguien más permiso para tomar decisiones por usted). Se les requiere a todos los MHPs tener pólizas de dirección anticipada. Se le requiere a su MHP proporcionar



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

información escrita sobre la póliza de directiva anticipada y una explicación de la ley estatal, si es solicitada. Si usted desea solicitar la información, usted puede llamar a su MHP para mayor información.

La directiva anticipada está diseñada para permitirles a personas el control sobre su tratamiento, especialmente cuando no pueden proporcionar instrucción sobre su propio cuidado. Es un documento legal que les permite a personas decir, con anticipación, cuáles serían sus deseos, si se encuentran en una situación donde no pueden tomar decisiones sobre su cuidado de salud. Esto puede incluir el derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugía, u otras decisiones de cuidado de salud. En California, una directiva anticipada consiste de dos partes:

- Su designación de un agente (una persona) quien tome decisiones sobre su cuidado de salud; y



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Sus instrucciones de cuidado de salud

Usted podría obtener un formulario de directiva anticipada de su plan de salud mental o en línea. En California, usted tiene el derecho a proporcionar instrucciones de directiva anticipada a todos sus proveedores de cuidado de salud. Usted también tiene el derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

Si tiene alguna pregunta sobre la ley de California sobre los requisitos de directiva anticipada, usted puede mandar una carta a:

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit,

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO**

### **¿Cuáles Son Mis Derechos como Beneficiario de Servicios Especializados de Salud Mental?**

Como persona elegible para Medi-Cal, usted tiene el derecho a recibir servicios medicamente necesarios de salud mental especializados de su MHP. Al acceder estos servicios usted tiene el derecho a:

- Ser tratado con respeto a su persona y respeto a su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre opciones de tratamiento disponible y el que se le expliquen de forma que usted entienda.
- Ser parte en tomar decisiones sobre su cuidado de salud mental, incluyendo su derecho a rechazar tratamiento.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Estar libre de cualquier forma de impedimento o reclusión usado como forma de coerción, disciplina, conveniencia, castigo, o represalias sobre el uso de restricciones o aislamiento.
- Pedir y recibir copias de su archivo médico, y solicitar que se cambien o corrijan, si es necesario.
- Recibir la información en esta guía sobre los servicios cubiertos por su MHP, otras obligaciones del MHP, y sus derechos descritos aquí. Usted también tiene el derecho a recibir esta información y otra información proporcionada por el MHP de forma que usted puede entenderla. Esto significa, por ejemplo, que el MHP debe tener información escrita disponible en los lenguajes usados por, por lo menos, cinco por ciento o 3,000 de los beneficiarios del MHP, cual sea menor, y tener servicios de interpretación disponibles sin costo alguno para personas que hablen otro idioma. Esto también significa que el MHP debe proporcionar diferentes materiales para personas con necesidades



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

especiales, como personas siegas o tienen visión limitada, o para personas que tienen problemas al leer.

- Recibir servicios especializados de salud mental de un MHP que siga su contrato con el estado de servicios disponibles, a seguranzas de capacidad adecuada y servicios. Se le requiere al MHP el:
  - Emplear o tener contratos escritos con suficientes proveedores para asegurar que todos los beneficiarios de Medi-Cal que califican para servicios especializados de salud mental puedan recibirlos de forma oportuna.
  - Cubrir servicios medicamente necesarios fuera de la red para usted de forma oportuna, si el MHP no tiene personal o contratista que pueda proporcionar los servicios. “Fuera de la red de proveedores” significa un proveedor que no está en la lista de proveedores del MHP. El MHP debe asegurarse que usted no pague extra por ver a un proveedor fuera de la red.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Asegurar que sus proveedores estén entrenados para proporcionar servicios de especialidad de salud mental que el proveedor acuerde cubrir.
- Asegurar que los servicios especializados de salud mental que el MHP cubre sean suficientes en cantidad, duración de tiempo, y alcance para satisfacer la necesidad de beneficiarios elegibles para Medi-Cal. Esto incluye el asegurarse que el sistema para aprobación de pago por servicios del MHP esté basado en necesidad médica y que asegure el uso apropiado del criterio de necesidad médica.
- Asegurarse que sus proveedores hagan evaluaciones adecuadas a personas que podrían recibir servicios y que trabajen con personas que recibirán servicios en construir un plan de tratamiento que incluya metas de tratamiento y servicios que serán proporcionados.
- Proporcionar una segunda opinión de un profesional de cuidado de salud calificado dentro



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- de la red del MHP, o uno fuera de la red, sin costo adicional a usted si lo pide.
- Coordinar los servicios que proporciona con servicios que usted ya esté recibiendo por medio del plan de cuidado de salud Medi-Cal o con su proveedor de cuidado de salud primario, si es necesario, y asegurar que su privacidad sea protegida como indicada en las reglas federales de privacidad de información de salud.
  - Proporcionar acceso a cuidado oportuno, incluyendo el hacer sus servicios accesibles las 24 horas del día, siete días de la semana, cuando haya necesidad médica en tratar una emergencia psiquiátrica o una condición urgente o de crisis.
  - Participar en el esfuerzo del estado en alentar la administración de servicios de manera culturalmente competente a todas las personas, incluyendo aquellos con competencia limitada de Inglés y de origen cultural y etnia diferente.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>



- Su MHP debe asegurar que su tratamiento no sea cambiado de manera perjudicial debido a su expresión de derechos. Se le requiere a su MHP seguir otras leyes federales y estatales aplicables (como: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, como implementado por regulación 45 CFR parte 80; la Ley de Discriminación por Edad de 1975 como implementado por regulación 45 CFR parte 91; la Ley de Rehabilitación de 1973; Título IX de la Enmienda de Educación de 1972 (sobre programas y actividades educacionales); Títulos II y III de la Ley de Americanos con Discapacidad; Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Costeable; al igual que los derechos descritos aquí.
- Usted podría tener derechos adicionales bajo leyes estatales de tratamiento de salud mental. Si desea contactar al Representante de Derechos del Cliente de su condado, lo puede hacer al llamar al (559) 673-3508 o línea gratuita al 1 (888) 275-9779.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

## **¿Cuáles Son Mis Responsabilidades como Beneficiario de Servicios Especializados de Salud Mental?**

Como beneficiario de servicios especializados de salud mental, es su responsabilidad el:

- Leer detenidamente esta guía del beneficiario y otros materiales informativos importantes del MHP. Estos materiales le ayudaran entender cuáles servicios están disponibles y como obtener servicios si los necesita.
- Presentarse para su tratamiento como programado. Usted tendrá el mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. No necesita ausentarse de una cita, llame a su proveedor por lo menos 24 horas en avance, y re programe su cita para otro día y hora.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Siempre tenga consigo su Tarjeta de Identificación de Beneficiario de Medi-Cal (BIC) y una ID con foto cuando asista a tratamiento.
- Informar a su proveedor si necesita una interprete oral antes de su cita.
- Hablar con su proveedor sobre todas sus preocupaciones médicas para que su plan de tratamiento sea lo más exacto posible. Mientras más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso su tratamiento.
- Asegúrese de preguntarle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que usted entienda por completo su plan de tratamiento y cualquier otra información que reciba durante su tratamiento.
- Seguir el plan de tratamiento como acordado por usted y su proveedor.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- Contactar al MHP si tiene cualquier pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Decirle a su proveedor y al MHP si tiene algún cambio de información personal. Esto incluye su domicilio, número telefónico, y cualquier otra información médica que podría afectar su habilidad de participar en tratamiento.
- Tratar al personal que le proporciona tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha fraude o mala conducta, repórtela:
  - El Departamento de Servicios de Cuidado de Salud pide que si sospecha de fraude, malgasto, o abuso de Medi-Cal llame a la Línea de DHCS de Fraude de Medi-Cal al **1 (800) 822-6222**. Si siente que esta es una emergencia, por favor llame al **911** para asistencia inmediata. La llamada es gratis y puede permanecer anónimo.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>

- También puede reportar sospecha de fraude o abusa por correo electrónico al [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) o al usar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame a su MHP al (559) 673-3508 durante horas laborales, lunes a viernes, 8 AM to 5 PM o línea gratuita de 24-horas al (888) 275-9779. O visítenos en línea en <https://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services>