

Bienvenido a la División de Salud Mental del Condado de Monterey



ACCESO: 888-258-6029

**Teléfono de texto para personas sordomudas (TTY/TDD):
831-796-1788**

Equipo de Crisis: 831-755-4111

Nota: Hay una copia del folleto de la "Guía de Servicios de Salud Mental de Medi-Cal" y la "Lista de Proveedores de Salud Mental del Condado de Monterey" disponible en cualquiera de nuestras clínicas.

Índice

Bienvenido a la División de Salud Mental del Condado de Monterey	4
Nuestra filosofía:.....	5
Declaración de valores.....	5
Idiomas disponibles	6
Acerca de nuestro personal.....	6
Medi-Cal y Otros Planes de Seguros de Salud	7
Medi-Cal con Coseguro.....	7
Medi-Cal y otra cobertura de salud (no Medicare)	7
Medi-Cal con Medicare.....	7
Medi-Cal con la Administración de Veteranos	8
Copagos	8
Formularios de Recetas de Medicamento.....	8
Como Comunicarse con Nosotros	9
Como Obtengo Servicios.....	9
Que si necesito servicios fuera del horario de negocio	9
Ofrecen servicio de transportación para mi cita	9
Servicios Ofrecidos.....	10
Servicios ofrecidos (continuación).....	11
Autorización de servicios	12
Referencia de servicios	12
¿Cómo obtengo una copia de la "Lista de Proveedores"	12
¿Qué sucede con una emergencia o crisis de salud mental?	13
Emergencias.....	13
Crisis de Salud Mental.....	13

Derechos del cliente	14
Responsabilidades del cliente.....	15
Nuestra sala de espera	15
Su primera cita.....	16
Cosas que puede considerar traer a su primera cita	16
Si no puede asistir a su cita.....	17
Su plan de tratamiento/recuperación	18
Medicamentos	19
Algunas cosas importantes a saber sobre tomar medicamentos con receta.....	19
Resumen de las Prácticas de Privacidad de la División de Salud Mental del Condado de Monterey21	
Cómo cambiar su médico clínico	22
Procedimiento de Presentación de Quejas	22
Proceso de Resolución de Problemas	23
¿Que puedo hacer si tengo una queja o no estoy satisfecho?	23
Cómo denunciar el fraude, la basura o el abuso ¿A quién puedo llamar si sospecho Fraude, desperdicio o abuso de Medi-Cal?.....	28
Niños	29
Adolescentes y adultos jóvenes.....	30
¿Cómo sé cuando un adolescente o adulto joven necesita ayuda?.....	30
Recursos.....	32
Información importante de Covered California y Medi-Cal	32
Recursos comunitarios adicionales.....	33
Recursos comunitarios adicionales [continuación]	34
GRACIAS POR ELEGIR A LA DIVISIÓN DE SALUD MENTAL DEL CONDADO DE MONTEREY PARA SUS SERVICIOS DE SALUD MENTAL.....	36

Bienvenido a la División de Salud Mental del Condado de Monterey

Estamos complacidos de que haya elegido a la División de Salud Mental del Condado de Monterey para sus servicios. Reconocemos que usted cuenta con una variedad de la cual seleccionar a su proveedor de servicios de salud mental, y queremos agradecerle por elegir a la División de Salud Mental del Condado de Monterey. Creemos que su elección de la División de Salud Mental del Condado de Monterey fue una buena elección y nos gustaría superar sus expectativas.



Los servicios de Salud Mental del Condado de Monterey se considera el Plan de Salud Mental del condado (MHP). Los criterios para su inclusión en el plan han sido establecidos por el estado. Medi-Cal del Condado de Monterey cubre el costo de los servicios de salud mental especializados para niños, adolescentes y adultos que cumplen con los criterios de inclusión.

Este manual fue creado con la participación de beneficiarios (clientes), familias, defensores, miembros de apoyo de la comunidad que prestan apoyo, proveedores contratistas y el personal. El objetivo de este manual es ayudarle a entender nuestra misión y valores, compartir con usted los servicios disponibles, y proporcionar información concerniente a sus derechos y responsabilidades.

Si tiene alguna otra pregunta o inquietud, no dude en hablar con su proveedor de servicios asignado. Si usted aún no tiene un proveedor de servicios asignado, no dude en llamar a nuestra línea de ACCESO al **888-258-6029**, para hacer cualquier otra pregunta o expresar cualquier inquietud que pueda tener. Si necesita apoyo mediante teléfono de texto para personas sordomudas (TTY/TDD), puede llamar al **831-796-1788**.

¡Esperamos con ganas trabajar con usted!



Nuestra filosofía:

La División de Salud Mental del Condado de Monterey cree que el tratamiento integral y de alta calidad ayuda a la persona en su recuperación. Los servicios de la División de Salud Mental del Condado de Monterey son individualizados, flexibles y adaptados al cuidado de la persona y de su recuperación. Este enfoque pone el énfasis en la toma de decisiones sanas y las capacidades para fortalecer a la familia y sistemas de apoyo comunitario. La División de Salud Mental del Condado de Monterey ofrece servicios accesibles e integrales y proporciona vínculos a otras agencias y recursos comunitarios. Siempre que es posible, incluimos el apoyo de clientes, familiares y pares en la planificación y realización de las metas de recuperación de bienestar.

Declaración de valores

- ❖ Prestar *servicios orientados a la recuperación* enfocados en las *fortalezas* y *resiliencia* de la persona integral.
- ❖ Mostrar *respeto* por las personas y por la *diversidad* cultural de nuestros clientes, del personal y de las comunidades a las que prestamos servicio.
- ❖ Fomentar *elecciones de vida saludables* y proporcionar un *ambiente positivo* para nuestros clientes, personal y comunidades.
- ❖ *Colaborar* con los clientes, la familia y las comunidades, trabajando juntos como equipo para alcanzar metas comunes.
- ❖ Demostrar *integridad* y los *más elevados estándares de la práctica ética* en cada aspecto de nuestra agencia.
- ❖ *Ser responsable* de nuestras acciones y obligaciones como organización y como personas con una comunicación abierta, franca; tratamiento justo de los clientes, del personal y de la comunidad; y prácticas de administración sólidas.
- ❖ Cultivar un ambiente que empodere la *autonomía, la creatividad, la toma de riesgos y el cambio* en respuesta a las necesidades de los clientes, del personal y de las comunidades.
- ❖ Prestar el servicio de la *más alta calidad* mejorando constantemente nuestros servicios, productos y procesos; siendo receptivos y aumentando el valor para los clientes internos y externos.
- ❖ Proporcionar *liderazgo e innovación* en los servicios de la salud mental.



Idiomas disponibles

La División de Salud Mental del Condado de Monterey proporciona materiales escritos en inglés y en español, los cuales son los dos idiomas principales en el área. No obstante, hay intérpretes disponibles en casi todos los idiomas incluyendo el Lenguaje de Señas Americano.

Acerca de nuestro personal

En la División de Salud Mental del Condado de Monterey, empleamos a personal procedente de una variedad de trasfondos culturales y profesionales. Nuestro personal tiene títulos de tecnicaturas, licenciaturas, maestrías y doctorados en consejería, terapia de salud mental, trabajo social, enfermería, psicología, medicina y tratamiento para el abuso de sustancias entre muchos otros tipos de diplomaturas. Además, muchos miembros de nuestro personal son bilingües y biculturales. Nuestro personal apoya el trabajo de nuestra agencia de muchas maneras importantes y comparte nuestro enfoque en lo que respecta al cuidado del cliente.

Medi-Cal y Otros Planes de Seguros de Salud

Medi-Cal con Coseguro

Coseguro significa que usted tiene que gastar algo de dinero por su atención médica cada mes, entonces, Medi-Cal pagará el resto de sus cuentas médicas que son autorizadas por ese mes. La parte del costo es determinada por la agencia estatal de servicios sociales. Para preguntas relacionadas con la parte del costo, puede comunicarse directamente con su trabajador social de Medi-Cal, llamando al (800) 541-5555 o al sitio web del Departamento de Servicios de Salud: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Medi-CalMemberHelpline.aspx>

Medi-Cal y otra cobertura de salud (no Medicare)

Algunas personas tienen más de un plan de seguro de salud. Si tiene más de un plan de seguro de salud, hay reglas que dicen qué plan paga primero y qué plan paga en segundo lugar. El plan de salud que paga primero se llama seguro primario. El plan de salud que se factura a continuación se llama seguro secundario.

Si usted tiene otro seguro de salud y Medi-Cal, su otro seguro será el principal. Si el seguro principal tiene reglas especiales, debe seguirlas. Dependiendo de su plan de seguro de salud, su seguro primario puede requerir que vaya a ellos para servicios y use su red de proveedores de servicios. Si no lo hace, su seguro principal no puede pagar por esos servicios y usted puede ser responsable del pago.

Nuestro personal lo mantendrá informado de cualquier problema de cobertura antes de proporcionar servicios.

Medi-Cal con Medicare

Medicare es un plan de salud para personas mayores de 65 años. Algunas personas que no pueden trabajar debido a una discapacidad también pueden obtener Medicare. Hay tres partes de Medicare: La Parte A paga por servicios en el hospital; La Parte B paga por las visitas médicas, el laboratorio, y las radiografías; Y la Parte D paga por medicamentos recetados. Si tiene Medicare Parte A, B, D y Medi-Cal, su Medicare es siempre primario y su Medi-Cal siempre es secundario.

Medi-Cal con la Administración de Veteranos

Si usted es elegible para recibir atención a través del sistema de Atención de la Salud de la Administración de Veteranos (VA), siempre debe usar estos servicios antes de su Medi-Cal.

Copagos

Copagos son pagos hechos por el beneficiario directamente al plan de salud para servicios. Su proveedor del Plan de Salud del Condado de Monterey le informará de cualquier copago que pueda ser responsable antes de proporcionar servicios.

Formularios de Recetas de Medicamento

Un formulario es una lista completa de medicamentos cubiertos por el Plan de Salud Mental. Los medicamentos en el formulario han sido evaluados para asegurar que son seguros, eficaces y económicos. Tanto los medicamentos de marca como los genéricos están incluidos en el formulario. Tenga en cuenta que no todos los medicamentos de marca tienen un equivalente genérico (igual), pero si está disponible, se requiere el uso del medicamento genérico equivalente. El formulario le ayudará a entender qué medicamentos están cubiertos por el plan de salud para que pueda participar más en sus opciones de atención médica. Si su médico le receta un medicamento que no se encuentra en el formulario, su farmacéutico puede llamar a su médico. El médico puede cambiar la receta a otro medicamento que ya está en el formulario o presentar un formulario de autorización previa para solicitar el medicamento que no es del formulario. Si tiene alguna pregunta o desea obtener una copia del formulario actualizado, comuníquese con su psiquiatra tratante.

Como Comunicarse con Nosotros

Como Obtengo Servicios

Puede llamar al (888) 258-6029 para obtener información sobre servicios de salud mental en el condado de Monterey. Para TTY / TDD puede llamar al (831) 796-1788. Nuestro horario de negocio es de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM. Alternativamente, puede venir a una de nuestras clínicas durante la caminata en horas (ver abajo).

Salinas	Marina	King City	Soledad
1441 Constitution Blvd., Suite 202, Salinas, CA 93906 (831) 755-5505	299 Twelfth Ave., Marina, CA 93933 (831) 647-7652	200 Broadway, Suite 88, King City, CA 93930 (831) 386-6868	359 Gabilan Drive Soledad, CA 93960 (831) 678-5125
Lunes - Viernes 10 AM – 2 PM	Lunes - Viernes 10 AM – 12 PM	Martes y Jueves 10 AM – 2 PM	Lunes y Miércoles 10 AM – 2 PM

Que si necesito servicios fuera del horario de negocio

Puede llamar al (888) 258-6029 o TTY/TDD (831) 796-1788. Su llamada será contestada por un representante quien le pueda ayudar.

Ofrecen servicio de transportación para mi cita

Los servicios de transportación no son servicios incluidos en su plan de salud de Medi-Cal ni por el plan de salud del Condado de Monterey (MHP por sus signos en inglés). Hay rutas de servicios de transportación públicas con rutas a nuestras clínicas.

Servicios Ofrecidos

Los servicios que se brindan a niños y adultos pueden incluir todos o algunos de los servicios que se indican a continuación. El tipo, la duración y la intensidad de los servicios que se proporcionan dependen de las necesidades específicas de la persona y se determinan durante una evaluación inicial. Si una persona requiere servicios que no se ofrecen directamente en la División de Salud Mental del Condado de Monterey, conversaremos con usted acerca de cualquier opción disponible.



Servicios de salud mental ambulatorios: Servicios que se proporcionan a las personas en clínicas ambulatorias y en la comunidad.

- ❖ **Evaluación:** Entrevista personal para revisar los antecedentes e inquietudes actuales de la persona.
- ❖ **Servicios de salud mental:** Servicios tales como terapia de grupo o individual para abordar problemas mentales o emocionales.
- ❖ **Rehabilitación:** Servicios que apoyan el mejoramiento de las habilidades de vida en comunidad de una persona, habilidades sociales, habilidades de higiene, cumplimiento con el régimen de los medicamentos y uso de los recursos comunitarios.
- ❖ **Administrador del caso/Corretaje:** Servicios que ayudan a mejorar el acceso a servicios médicos, educativos, ocupacionales y/u otros servicios de la comunidad necesarios.
- ❖ **Apoyo secundario:** Contacto con una o más personas significativas en la vida del cliente. Esto incluye ayudar a que esas personas significativas comprendan problemas de salud mental.
- ❖ **Servicios de grupo:** Servicios que se proporcionan a dos o más personas al mismo tiempo para abordar problemas de salud mental u otros problemas de la vida cotidiana con el apoyo del personal y de pares.
- ❖ **Apoyo con los medicamentos:** Servicios que incluyen recetar y supervisar medicamento(s) psiquiátrico(s) para ayudar a abordar síntomas relacionados con la salud mental.

Servicios de tratamiento residencial: Servicios que se proporcionan a personas en un entorno residencial estructurado con el objetivo de regresar a casa.

- ❖ **Tratamiento residencial para adultos:** Servicios que se proporcionan con el objetivo de ayudar a mejorar las habilidades sociales y de vida independiente.
- ❖ **Rehabilitación durante el día:** Servicios para mejorar la independencia y el funcionamiento personal.
- ❖ **Programa intensivo de tratamiento durante el día:** Programa que sirve como una alternativa a la hospitalización o ubicación en una residencia a fin de permitir que la persona permanezca en la comunidad. Estos servicios pueden estar disponibles para adultos y niños.
- ❖ **Servicios terapéuticos de conducta:** Los servicios terapéuticos personalizados ayudan a mantener la ubicación del niño/joven en el hogar concentrándose en la conducta y en las metas del tratamiento a corto plazo.

Servicios ofrecidos (continuación)

Servicios en casos de crisis: Servicios que se proporcionan para apoyar a la persona durante una crisis de salud mental.

- ❖ **Intervención en casos de crisis:** Servicios inmediatos para apoyar a la persona durante una crisis de salud mental. Estos servicios se pueden proporcionar por teléfono o en persona.
- ❖ **Servicio residencial de crisis:** Una alternativa a la hospitalización. Estos servicios residenciales de corto plazo son para personas que experimentan una crisis de salud mental aguda.
- ❖ **Hospital psiquiátrico con internación:** Los servicios para abordar problemas agudos de salud mental que presentan peligro para el cliente y para otros se proporcionan en un entorno de hospital.

Cuidado de salud integrado: Servicios de atención en un entorno de salud mental ambulatorio para abordar las necesidades físicas y de salud mental del cliente para un enfoque de cuidado más integral.

- ❖ **Bienestar:** Servicios de atención primaria en colaboración con los servicios de salud mental en un entorno ambulatorio.

Servicios para el abuso de sustancias: Servicios que se proporcionan a personas que necesitan apoyo con trastornos por abuso de sustancias. Nuestros socios comunitarios ofrecen estos servicios en varios lugares.

- ❖ **Servicios ambulatorios:** Servicios para abordar problemas con el alcohol y otras drogas en un entorno ambulatorio.
- ❖ **Servicios residenciales:** Servicios para abordar problemas con el alcohol y otras drogas en un entorno residencial.
- ❖ **Servicios de tratamiento por abuso de narcóticos:** Servicios para abordar problemas con adicciones a narcóticos.
- ❖ **Servicios del programa contra el manejo bajo la influencia del alcohol y/u otras drogas:** Servicios para abordar los riesgos que se corren mientras se conduce bajo la influencia del alcohol y/u otras drogas. Las clases incluyen educación y consejería.

Servicios de recuperación y bienestar: Servicios que se proporcionan en la comunidad para ayudar a satisfacer las necesidades de recuperación de cada persona.

- ❖ **Centro de Bienestar de Pajaro Street:** Servicios de bienestar y autoayuda que se ofrecen en la comunidad. Estos programas pueden incluir enlace con la comunidad, educación de apoyo y participación comunitaria.

Los servicios que se brindan pueden no necesariamente incluir todos los servicios que se indican a continuación. Además, es posible que usted necesite servicios que nosotros no ofrecemos y esto pueda requerir una referencia a otra agencia. Su evaluación inicial con la División de Salud Mental del Condado de Monterey ayudará a determinar qué tipo de servicios satisfaría mejor sus necesidades.

Autorización de servicios

¿Qué significa ser "Autorizado"

Usted, junto con su plan de salud mental del Condado de Monterey (MHP) están involucrados en decidir qué servicios puede recibir a través del MHP, incluyendo la frecuencia con la que necesita un servicio y por cuánto tiempo. Autorizado significa que el MHP ha realizado una evaluación para determinar sus necesidades y ha hecho una determinación sobre los servicios para los cuales puede calificar.

El MHP puede autorizar y proporcionar estos servicios directamente o los servicios pueden ser autorizados y proporcionados a través de una de las organizaciones comunitarias contratadas por MHP (a menudo referidas como Proveedores). Cuando la evaluación es completada por un proveedor, el MHP requiere que el proveedor obtenga autorización antes de que los servicios puedan ser proporcionados. Cualquier futuro servicio adicional también requiere autorización previa del MHP antes de proveer los servicios. Este proceso se conoce a menudo como el proceso de autorización de pago.

Referencia de servicios

Como los Servicios de Salud Mental del Condado de Monterey (MHP, por sus siglas en inglés) contratan con organizaciones comunitarias o proveedores individuales ("Proveedores") para proveer servicios especiales de salud mental para individuos o familias con impedimentos de funcionamiento cubiertos por el plan de salud mental. El MHP debe autorizar estos servicios antes de que sean entregados.

¿Cómo obtengo una copia de la "Lista de Proveedores"

La lista de proveedores es una lista de proveedores de Medi-Cal para Monterey County MHP. Una lista completa está disponible en todas las ubicaciones de nuestras clínicas. Usted puede solicitar una copia en cualquier momento. Puede solicitarlo por teléfono a través de nuestra línea gratuita al (888) 258-6029, en persona en cualquiera de nuestras clínicas, o acceda a ella en línea en www.mtyhd.org. Tenga en cuenta que la mayoría de los servicios no pueden iniciarse sin autorización previa a través del MHP. Puede que algunos proveedores no estén aceptando nuevas referencias.



¿Qué sucede con una emergencia o crisis de salud mental?

Aunque la División de Salud Mental del Condado de Monterey ofrece una serie de servicios diferentes, queremos asegurarnos de que usted tenga conocimiento de los servicios de emergencia y de crisis de salud mental que tiene a su disposición. Nadie quiere tener una emergencia o una situación de crisis, pero en caso que esto suceda, queremos asegurarnos de que esté preparado.

Emergencias

En caso de una emergencia que pone en peligro la vida, debe **LAMAR AL 911** de inmediato. Estos casos incluyen situaciones donde alguna persona puede resultar gravemente herida; puede encontrarse en serio peligro; puede haber intentado cometer suicidio; puede haber herido a otras personas; o hay un arma involucrada.

Crisis de Salud Mental

En casos de crisis de salud mental, durante el horario comercial (De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con excepción de los días feriados del Condado) puede llamar directamente a su coordinador de caso o trabajador social. Es posible que también quiera llamar a la clínica de la División de Salud Mental del Condado de Monterey donde normalmente recibe servicios y preguntar por el trabajador social de turno (también conocido como "Oficial del día"). El Equipo de Crisis (abajo) es también otra opción de contacto.

Después del horario comercial regular (después de las 5:00 PM los días de semana, durante los días feriados y los fines de semana), su proveedor particular de servicio puede proporcionar un servicio de atención en caso de crisis las 24 horas. Si no es así, comuníquese con el Equipo de Crisis que se indica abajo. Solo se debe recurrir al Equipo de Crisis del Condado de Monterey para situaciones de crisis que no pueden esperar hasta el horario comercial regular. El Equipo de Crisis cuenta con personal capacitado que trabajará con usted para ayudar a encontrar una solución segura para su crisis.

Equipo de Crisis del Condado de Monterey

Equipo de Crisis: (831) 755-4111

Favor de recordar que los servicios del Equipo de Crisis no reemplazan a los servicios de emergencia del 911, tales como los servicios de policía y bomberos o los servicios médicos de emergencia.

La División de Salud Mental del Condado de Monterey

Derechos del cliente



- ❖ Ser tratado con respeto y dignidad.
- ❖ Derecho a vivir sin cualquier tipo de explotación, abandono, abuso o acoso.
- ❖ Dar su consentimiento a o negarse a aceptar el tratamiento, incluyendo el uso de medicamentos, con una comprensión plena de los posibles riesgos y beneficios.
- ❖ Confidencialidad concerniente a servicios, comunicaciones y registros. La información confidencial sólo se compartirá con el consentimiento del cliente/representante autorizado del cliente o según lo requerido/permitido por la ley.
- ❖ Una justificación de las divulgaciones de la información confidencial y de los registros suyos o de su hijo.
- ❖ Recibir tratamiento en un entorno seguro no intimidatorio.
- ❖ Que le proporcionen tratamiento de calidad, médicamente necesario, adaptado a las necesidades particulares suyas o de su hijo.
- ❖ Recibir entorno(s) y alternativa(s) de cuidado lo menos restrictivo(s) posibles. Se usarán restricciones únicamente cuando sea médicamente necesario para evitar que se dañe a sí mismo o a los demás y no se utilizarán como una forma de coacción, intimidación, disciplina, ventaja o represalia.
- ❖ Acceso razonable al cuidado independientemente del sexo; género; orientación sexual; edad; discapacidad física, mental o sensorial; credo (religión); situación socio-económica; idioma; raza; origen nacional; trasfondo cultural; o estado civil.
- ❖ Que se le proporcionen servicios que sean sensibles a las diferencias de sexo; género; orientación sexual; edad; discapacidad física, mental o sensorial; credo (religión); situación socio-económica; idioma; raza; origen nacional; trasfondo cultural; o estado civil.
- ❖ Comunicación en el idioma o método preferido, ya sea suyo o de su hijo.
- ❖ Participar activamente en el desarrollo o en la modificación del plan de cuidado y servicios suyos o de su hijo.
- ❖ Servicios proporcionados por personal competente, calificado; saber qué personal está participando en el proceso de cuidado suyo o de su hijo y su rol específico en el proceso.
- ❖ Una segunda opinión profesional concerniente al cuidado y tratamiento y/o un cambio de proveedor(es).
- ❖ Involucrar a la familia en el proceso de tratamiento, según corresponda.
- ❖ Autorizar a una persona para que actúe en su representación o en representación de su hijo; según corresponda.
- ❖ Estar informado de las tarifas (cargos) que le van a cobrar y de los métodos de pago, incluyendo beneficios y limitaciones en el servicio impuestos por un pagador, si se conoce.
- ❖ Acceso conforme lo permita su ley a la información del tratamiento y registros suyos o de su hijo con la oportunidad de hacer enmiendas o correcciones.
- ❖ Autorizar la divulgación conforme la ley lo permite de su propia información de tratamiento a una persona u organización de su elección.
- ❖ Buscar la resolución de un reclamo o queja concerniente al cuidado o a problemas con el acceso al cuidado, incluyendo el acceso a un Defensor de los Derechos del Paciente durante el proceso de queja, apelación o Audiencia Estatal, según corresponda.
- ❖ Estar libre de represalias por hacer uso de sus derechos. Por ejemplo, no habrá denegación, reducción ni terminación de servicios durante el proceso de queja, reclamación o apelación.
- ❖ Recibir aviso razonable respecto de la terminación o terminación de los servicios.



Responsabilidades del cliente

Al igual que en cualquier relación laboral positiva, usted tiene expectativas hacia nosotros y nosotros tenemos expectativas hacia usted a fin de tener el mejor resultado posible para sus servicios. Estas expectativas incluyen, sin limitación:

- ❖ Participación activa en su propio tratamiento y en la planificación para su recuperación.
- ❖ Trabajar para alcanzar las metas y objetivos de recuperación.
- ❖ Asistir a las citas programadas o notificar al personal si usted debe faltar a una cita.
- ❖ Tratar a los demás clientes y al personal con respeto y dignidad.
- ❖ Evitar los comportamientos que son intimidatorios, amenazadores, perturbadores o violentos.
- ❖ Mantener la confidencialidad de cualquier cliente que participe en el programa en cualquier momento.
- ❖ Ayudar a mantener un ambiente seguro no trayendo armas a las instalaciones.
- ❖ No traer nada de alcohol ni drogas ilícitas al área o a los edificios.
- ❖ No fumar en ningún edificio ni en los vehículos de la agencia.
- ❖ No ocasionar daños materiales en ninguna propiedad.

Se debe cumplir estas responsabilidades para participar en el tratamiento y para estar en las instalaciones. La División de Salud Mental del Condado de Monterey se reserva el derecho a tomar medidas por incumplimiento con las responsabilidades previstas. Las medidas dependerán de la gravedad de la violación de la responsabilidad. Las posibles medidas incluyen remoción de las instalaciones, pago de los costos por daños materiales y/o terminación del tratamiento.

Nuestra sala de espera

Parte de su responsabilidad como cliente de la División de Salud Mental del Condado de Monterey es interactuar como es debido con los demás clientes y miembros de la comunidad mientras se encuentra en la sala de espera en nuestra clínica y en otras áreas públicas de la clínica. Solicitamos que tenga en cuenta lo siguiente cuando se encuentra en la sala de espera y en otras áreas públicas de la clínica:

- ❖ Ser amable con las demás personas.
- ❖ Ayudar a mantener un ambiente tranquilo.
- ❖ Llegar aproximadamente diez minutos antes de su cita programada.
- ❖ La División de Salud Mental del Condado de Monterey no puede responsabilizarse por las pertenencias que se dejan en la sala de espera.
- ❖ Nuestro personal de apoyo no se puede responsabilizar de controlar a los niños. Esté preparado para hacer que se ocupen de sus niños.
- ❖ No promover ventas ni hacer pedidos de colaboraciones.



Su primera cita

Su primera cita con la División de Salud Mental del Condado de Monterey es generalmente una oportunidad para que usted y uno de nuestros proveedores de servicios conversen acerca de sus necesidades. Dependiendo de la situación, puede ser una evaluación de sus necesidades, una evaluación completa que puede llevar hasta 2 horas, o una oportunidad para programar una evaluación completa dentro de 10 días hábiles. Esta evaluación inicial contribuirá en lo que respecta a cómo nosotros podemos ayudar a satisfacer sus metas y objetivos. Si la División de Salud Mental del Condado de Monterey ofrece los servicios que necesita, se lo relacionará con el mejor programa y médico clínico a fin de lograr sus metas y objetivos. Si la agencia no proporciona servicios acordes a sus necesidades, se conversará sobre servicios alternativos en la comunidad.

Durante esta evaluación inicial, podemos pedir su permiso para obtener su expediente de tratamientos, conocer a familiares/parejas, o conversar acerca de su tratamiento con otros proveedores de atención médica. Estos pasos tienen el objetivo de ayudarnos a entenderlo mejor a usted y cómo podríamos ayudarlo en el logro de sus metas y objetivos.

Cosas que puede considerar traer a su primera cita

- ❖ Puede que escoja traer consigo a una persona de apoyo
- ❖ Una tarjeta de identificación o licencia de conducir
- ❖ Su tarjeta del seguro médico
- ❖ Nombre y número telefónico de sus médicos
- ❖ Una lista de sus medicamentos con receta y de venta libre
- ❖ Cualquier expediente que pueda tener de otros proveedores de tratamiento
- ❖ Una lista de preguntas acerca de nuestros servicios



Si no puede asistir a su cita

Asistir a todas sus citas constituye una parte importante del proceso de recuperación. Hay ocasiones en las que usted no puede asistir a su cita programada con su psiquiatra, coordinador de casos, terapeuta o trabajador social. En caso que no pueda asistir a la cita programada, le pedimos que llame para cancelar y/o reprogramar la cita lo antes posible, pero no menos de 24 horas antes de su cita programada.

Si se olvidó de llamar y perdió una cita, asegúrese de contactarnos lo antes posible en cuanto se dé cuenta a fin de reprogramar la cita para que sepamos que aún está interesado en estos servicios. Recuerde que las citas se cubren rápidamente de modo que querrá llamar para volver a programar la cita lo antes posible.

A veces, cualquiera que sea el motivo, puede que no tenga ganas de asistir a una cita con uno de nuestros proveedores de servicios. Si esto ocurre, llámenos y hable con nosotros sobre sus pensamientos y sentimientos que le están haciendo difícil asistir a una de sus citas.

A continuación se encuentran los números de contacto para nuestras clínicas. Si no puede recordar en cuál de estas clínicas está ubicado su proveedor de servicios, llame a alguna de las clínicas y haremos todo lo posible por ayudarlo a comunicarse.

Salinas (Servicios infantiles)

- (831) 784-2150 (951 Blanco Circle)
- (831) 796-1500 (1000 S. Main St.)

Salinas

- (831) 796-1700 (400 Constitution Blvd.)

Marina

- (831) 647-7652 (299 12th St.)

Soledad

- (831) 678-5125 (359 Gabilan Dr.)

King City

- (831) 386-6868 (200 Broadway St.)



Su plan de tratamiento/recuperación

Valoramos su participación en su cuidado. En la División de Salud Mental del Condado de Monterey, trabajamos estrechamente con usted para entender sus necesidades e identificar sus metas mediante el desarrollo de un plan de tratamiento y recuperación. Su participación en el desarrollo de un plan de tratamiento/recuperación mutuamente acordado es de suma importancia para su cuidado. Usted y quienes apoyan su tratamiento (con su permiso), desarrollarán un plan de cuidado de tratamiento/recuperación que resuma sus metas y cómo alcanzarlas. Este plan también mostrará las maneras en que los miembros del personal le brindarán apoyo para alcanzar sus metas.

Usted y su(s) proveedor(es) de servicios revisarán y actualizarán su plan con regularidad y usted recibirá una copia de su plan para llevársela a casa cada vez que su plan es actualizado. Durante estas reuniones, usted y su(s) proveedor(es) de servicios también conversarán acerca de su progreso hacia el logro de sus metas y harán cualquier cambio a su plan a fin de satisfacer mejor sus necesidades en ese momento.



Medicamentos

Algunas cosas importantes a saber sobre tomar medicamentos con receta

- 1. Haga todo lo posible por asistir a cada cita que hace con su médico, enfermera profesional o asociado médico.** Asistir a sus citas ayudará a no quedarse sin medicamentos entre una cita y otra. Usted debe ser visto con regularidad por su médico, enfermera profesional o asociado médico para asegurarse que su(s) medicamento(s) psiquiátrico(s) sea(n) lo más seguro(s) y eficaz (ces) posible.
- 2. Si está quedándose sin medicamentos, la primera cosa que tiene que hacer es llamar a su farmacia.** Pregúnteles si hay algún surtido de medicamento disponible de su receta anterior. De ser así, simplemente puede ir a su farmacia y recoger/comprar un nuevo suministro de su medicamento.
- 3. Si su farmacia no tiene ningún surtido para usted, necesitará una nueva receta.** Para obtener una, llame al consultorio del psiquiatra de la División de Salud Mental del Condado de Monterey. Para proporcionar el mejor cuidado, las solicitudes de medicamentos necesitan ser administradas por los médicos y enfermeras que están más familiarizados con su situación personal en el sitio donde se guardan sus registros de medicamentos. Si se trata de una solicitud urgente, deje que el personal de apoyo sepa esta información al momento de su llamada.
- 4. No espere hasta haberse quedado sin el medicamento por completo para llamar por una receta.** Puede que se necesiten algunos días para obtener el surtido del medicamento con receta del consultorio del psiquiatra. De hecho, es posible que a veces su médico, enfermera profesional o asociado médico necesite verlo personalmente para proveerle algunas recetas.

Al seguir el consejo que se detalla arriba, nos ayudará a brindarle el mejor servicio posible en cuanto a sus medicamentos.

Surtido de medicamentos



Llame primero a su farmacia 5 a 7 días antes de quedarse sin medicamentos



Si no hay un surtido de medicamentos disponible, llame a su médico de inmediato, pero 5 a 7 días antes de que se le acaben los medicamentos.

¡EVITE LOS RETRASOS DE ÚLTIMO MOMENTO para obtener sus medicamentos!



Resumen de las Prácticas de Privacidad de la División de Salud Mental del Condado de Monterey

Nota: Su proveedor del servicio le dará al inicio de sus servicios el Aviso de Prácticas de Privacidad de la División de Salud Mental del Condado de Monterey. También puede solicitar este Aviso de Prácticas de Privacidad en cualquier momento.

Como cliente de la División de Salud Mental del Condado de Monterey, su información de salud es confidencial conforme lo requiere la ley Federal y Estatal. Solo los usuarios legítimamente autorizados tienen permitido acceder a su información. Se otorga acceso a la información que se necesita conocer. Normalmente todas las divulgaciones de información fuera de la División de Salud Mental del Condado de Monterey se basan en consentimientos y autorizaciones que se obtienen del cliente o en usos permitidos por las leyes Federales y Estatales aún sin el consentimiento del cliente. Algunos ejemplos en que las leyes Federales y Estatales permiten la divulgación de información de salud sin el consentimiento del cliente incluyen reportar un presunto abuso de un niño, anciano y adulto dependiente; delitos cometidos por clientes en las instalaciones; o razones de seguridad nacional. La División de Salud Mental del Condado de Monterey también puede divulgar información a otros proveedores a fin de ayudarlo con un tratamiento de emergencia. En cada una de estas circunstancias la divulgación de información se limita a lo que se necesita en esa situación particular. También se requiere, mediante un acuerdo escrito, que las organizaciones e individuos externos que proporcionan servicios para la División de Salud Mental del Condado de Monterey protejan la confidencialidad del cliente.

La División de Salud Mental del Condado de Monterey mantiene la confidencialidad de expedientes clínicos de los servicios que le proporciona. El expediente normalmente contiene una evaluación inicial, un plan de tratamiento, notas de progreso y otra información relacionada a los servicios que usted recibe. La información en los expedientes se usa para planificar y dar seguimiento a su cuidado; informarle de sus citas y coordinar los servicios; documentar los servicios para el pago de la atención; comunicación entre los profesionales que proporcionan atención; y apoyar las operaciones del servicio clínico. El expediente clínico es propiedad material de la División de Salud Mental del Condado de Monterey. No obstante, usted puede solicitar lo siguiente: acceso a su expediente para su revisión; copias de su expediente o de informes específicos de su expediente; reformar su expediente; autorizar la participación o divulgación de información en su expediente con alguna persona ajena a la División de Salud Mental del Condado de Monterey; una justificación de las divulgaciones de información enviadas fuera de la División de Salud Mental del Condado de Monterey, con excepción de las divulgaciones realizadas para llevar a cabo un tratamiento, obtener el pago de servicios o proporcionar lo necesario para las operaciones del servicio clínico; restricción de ciertos usos y divulgaciones de su información. Le notificaremos si por algún motivo no podemos dar lugar a su solicitud en lo que respecta a la información clínica.

Dado que el Aviso de Prácticas de Privacidad cambia, el mismo será actualizado y exhibido en un lugar público, y usted puede obtener una copia de cualquier miembro del personal en cualquier momento.

Cualquier presunta violación de las leyes Federales y Estatales puede reportarse a las autoridades correspondientes. Si usted cree que sus derechos de privacidad han sido violados, puede presentar una queja con el Director de Mejoramiento de Calidad de la División de Salud Mental del Condado de Monterey, el Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud de California, o el Departamento de Salud y Servicios Humanos. No habrá represalias por presentar una queja.

Si tiene preguntas o si desea obtener más información concerniente a la confidencialidad de los registros de salud, puede comunicarse con el Director de Mejoramiento de Calidad llamando al 831-755-4545.

Cómo proporcionar su opinión

En la División de Salud Mental del Condado de Monterey, lo consideramos como un socio en su recuperación. A fin de saber si estamos proporcionando los mejores servicios, le solicitamos su evaluación y aporte. Recibimos su aporte de varias maneras, incluyendo, sin limitación, las siguientes:



1. Puede completar una tarjeta "SHARE" (COMPARTIR). Estas son tarjetas azules ubicadas en el recibidor.
2. Le solicitaremos periódicamente que complete una encuesta de satisfacción. Completar estas encuestas solo toma unos minutos y nos proporciona información valiosa concerniente al futuro servicio.
3. También lo llamamos periódicamente para confirmar que esté recibiendo los servicios que necesita y para recibir su aporte directo.
4. Puede contar sus ideas y sentimientos respecto de los servicios que está recibiendo a cualquier miembro del personal o supervisor.

Cómo cambiar su médico clínico

Al inicio de los servicios, se le asigna un proveedor de servicios. Ocasionalmente, su proveedor de servicios puede cambiar debido a las necesidades de la División de Salud Mental del Condado de Monterey y procuramos relacionarlo con otro proveedor que pueda abordar sus necesidades de la mejor manera. Sin embargo, en cualquier momento en que crea que el proveedor de servicios que le fue asignado no es el mejor para usted o para sus necesidades, usted tiene derecho a solicitar un posible cambio. Esto se lleva a cabo completando el formulario de Cambio de Médico Clínico disponible en la sala de espera de nuestra clínica. Cada solicitud es revisada; sin embargo, no todas las solicitudes son otorgadas debido a cuestiones clínicas o a las relacionadas con la cantidad de personal. No obstante, le informaremos acerca del resultado de su solicitud independientemente de si esos cambios se van a realizar o no.

Procedimiento de Presentación de Quejas

Si usted tiene una queja real sobre la atención que está recibiendo, puede tomar las siguientes medidas:

1. Aunque nosotros recomendamos conversar sobre algún problema con su proveedor directo del servicio, puede conversar sobre su queja con cualquier supervisor o director de la División de Salud Mental. Resulta más eficaz si usted conversa sobre el tema con el supervisor directo o el director de su proveedor de servicios.
2. También puede contactar al Defensor de los Derechos del Paciente, **David Vandenberg**, con su queja. Puede contactarlo llamando al **(866) 908-4375**.

Nota: Se le proporcionan folletos que abordan el proceso de resolución de problemas de la División de Salud Mental del Condado de Monterey al inicio de los servicios, y dichos folletos están disponibles en todas las salas de espera de nuestras clínicas. Es posible que también quiera solicitar una copia del formulario con el personal de alguna de nuestras clínicas en cualquier momento.

Proceso de Resolución de Problemas

¿Que puedo hacer si tengo una queja o no estoy satisfecho?

El Condado de Monterey se compromete a solucionar los problemas y preocupaciones que pueden surgir durante el transcurso de servicios con nosotros. Los clientes no serán objeto de discriminación, intimidación o cualquier otra represalia por expresar preocupaciones, presentar una queja o apelación. Si no está satisfecho con cualquier cuestión relacionada con los servicios de salud mental que está recibiendo, tiene varias opciones que le pueden ayudar con la resolución de estos problemas. Aquí están algunas opciones para que usted considere para decidir los próximos pasos que seguir.

Cambio de Clínico Médico

Este formulario "amarillo" se encuentra en todas las salas de esperas de nuestras clínicas ambulatorias. El formulario se utiliza para solicitar un cambio de psiquiatra, psicólogo, trabajador social o encargado del caso.

¿Cómo pido un cambio de clínico médico?

Complete el formulario amarillo por nombre de Cambio de Clínico Médico y colóquelo en la caja segura que se encuentra en las salas de espera.

¿Qué sucede después de completar este formulario?

El formulario será revisado por el Gerente de Programa. Usted puede recibir una llamada telefónica del Gerente de Programa solicitando más información o para iniciar el proceso de identificación de soluciones. Las soluciones pueden variar de persona a persona ya que cada situación es única.

Notificación de Determinación de Beneficios Adversos

¿Qué es una Notificación de Determinación de Beneficios Adversos (NOABD, por sus siglas en Ingles)?

Una Notificación de Determinación de Beneficios Adversos (NOABD) es un nombre diferente para la forma previamente llamada Aviso de Acción (NOABD, por sus siglas en Ingles). Esta es una forma que recibe por parte del Condado de Monterey Departamento de Salud (Plan de Salud Mental del Condado) que le da información acerca de una decisión o "acción" que se realizó sobre si usted no es elegible para obtener o continuar recibiendo servicios de salud mental de especialidad de Medi-Cal. La forma le dará información específica sobre:

- La razón de la decisión.
- Información sobre cuáles son sus derechos si usted no está de acuerdo con la decisión.
- Información sobre el proceso de queja, apelación o apelación acelerada.
- Información sobre el proceso de Audiencia Imparcial del estado.
- Información sobre los plazos de tiempo tiene para pedir una queja, apelación, apelación acelerado, o proceso de Audiencia Imparcial del estado.

¿Qué es una “acción” por el Plan de Salud Mental del Condado?

- Niega o limita la autorización de los servicios solicitados, incluyendo el tipo y el nivel del servicio;
- Reduce, suspende o pone fin a servicios anteriormente autorizados;
- Se niega en forma total o parcial a pagar por el servicio;
- No presta los servicios de manera oportuna;
- No actúa dentro del plazo de tiempo establecido para la resolución de la queja, la resolución de apelaciones rápidas.

¿Qué debo hacer si recibo una Notificación de Determinación de Beneficios Adversos (NOABD)?

1. Lea toda la información en la forma.
2. Ponga atención en especial a la información relativa a los plazos de tiempo que tiene para presentar una queja, apelación, apelación acelerada y audiencia imparcial del estado.

¿Qué debo hacer si no estoy de acuerdo con la decisión que se describe en la notificación de determinación de beneficios adversos (NOABD)?

Usted puede presentar una apelación

Proceso de Apelaciones

Una apelación es una solicitud para una revisión de un problema que tiene con el plan de salud mental con respecto a la negación o cambios en los servicios de salud mental como se mencionó en la sección NOABD anterior.

¿Quién puede presentar una Apelación?

Personas con Medi-Cal que no estén de acuerdo con la decisión o acción tomada por el plan de salud mental pueden solicitar una Apelación.

Existen dos tipos de Apelaciones.

Hay una apelación estándar y una apelación acelerada.

APELACION ESTANDAR

¿Qué es una Apelación estándar?

- Usted puede presentar una apelación por escrito, por teléfono, o en persona.
 - Si usted presenta su apelación por teléfono, usted debe también completar una apelación por escrito; La fecha de la llamada telefónica es se considera la fecha de presentación y empieza el plazo de tiempo que tiene para completar el proceso — recuerde esta petición verbal debe ser seguida una solicitud por escrito.
 - Si usted presenta su apelación verbalmente en persona, usted debe seguir con completar la petición por escrito.
- El plan de salud mental le enviará una confirmación por escrito que su apelación fue recibida y está siendo procesada.
- El plan de salud mental puede tardar hasta 30 días para su apelación estándar.

¿Cuál es el plazo para presentar una Apelación?

Usted puede presentar una apelación dentro de 60 días de la fecha de que la acción o la decisión fue tomada. Generalmente, esto significa la fecha del NOABD.

¿Dónde puedo presentar una Apelación?

Mental Health Plan Deputy Director, Sid Smith
951 Blanco Circle, Suite B
Salinas, CA 93901
(831) 755-4518

APELACION ACELERADA

¿Qué es una Apelación acelerada?

Es una manera más rápida para decidir una apelación. Este tipo de proceso de apelación es similar a la apelación estándar, pero la apelación acelerada tiene que cumplir con los siguientes requisitos:

- Usted puede solicitar una apelación acelerada verbalmente sin tener que poner la petición en escrito.
- Si cree que esperar hasta 30 días por una decisión sobre su apelación estándar pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima.
- Si el plan de salud mental está de acuerdo que su apelación cumple con los requisitos de una apelación acelerada, entonces el plan de salud mental resolverá su apelación acelerada dentro de tres 3 días hábiles desde la fecha de su apelación acelerada fue recibida.

- El plan de salud mental le notificará y todos afectados oralmente y por escrito de la decisión de la apelación acelerada.
- Si el plan de salud mental decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, entonces el plan de salud mental le notificará inmediatamente (oralmente) y en el escrito dentro de los dos 2 días desde la fecha que la apelación fue recibida.

¿Cómo presento una Apelación estándar o acelerada?

Usted puede llamar a su plan de salud mental y hablar con un representante al (831) 755-4518 o escriba al Subdirector del Programa de Salud Mental, Sid Smith a 951 Blanco Circle, Suite B, Salinas, CA 93901

Como alternativa, también puede el Defensor de los Derechos del Paciente puede contestar preguntas acerca del proceso de Apelación llamando a 1 (866) 908-4375. Todos los formularios y sobres auto dirigidos están disponibles en todos nuestras salas de espera de las clínica ambulatorias o puede utilizar un su propio papel para escribir su petición. Este formulario debe ser firmado y fechado por usted.

Audiencia Imparcial Estatal

¿Qué es una audiencia imparcial del estado?

Es una revisión independiente realizada por el Departamento de California de Servicios Sociales para asegurar que usted recibe los servicios de salud mental de especialidad a la que usted tiene derecho bajo el programa de Medi-Cal.

¿Cuándo puedo pedir una Audiencia Imparcial del Estado?

Si tiene Medi-Cal, puede solicitar una Audiencia Imparcial del Estado si utiliza o no el proceso de apelación del plan salud mental y si usted no ha recibido una aviso de acción (NOABD).

¿Cuál es el plazo para pedir una Audiencia Imparcial del Estado?

Usted tiene 90 días para pedir una audiencia. Usted tiene 90 días desde el día en que el plan de salud mental personalmente le dio el aviso de acción, o el día después de la fecha del matasellos de la NOABD si fue enviado por correo, o si usted presentó una Apelación, 90 días después de la fecha de la decisión negando su Apelación.

¿Cómo pido una Audiencia Imparcial del Estado?

1. Usted puede llenar el formulario que recibió con la Notificación de Determinación de Beneficios Adversos (NOABD)
2. Asegure retener una fotocopia del formulario antes de enviarlo.

3. Envíe el formulario completado a:

División de Audiencia Estatal
Departamento de Servicios Sociales de California
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244

O

3. Llame al 1-800-952-5253. Si usted tiene una discapacidad auditiva y usa un TDD (dispositivo de telecomunicación para los sordos), llame al 1-800-952-8349

Quejas Formales

¿Qué son quejas formales?

Una queja formal es una expresión de descontento o insatisfacción con el plan de salud mental.

¿Quién puede presentar una queja?

Cualquier persona que recibe servicios de salud mental a través del plan de salud.

¿Cuál es el plazo para presentar una queja?

No hay plazo para presentar una queja, pero es mejor hacerlo lo más pronto posible después del descontento o insatisfacción para asegurarse de los detalles.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Usted puede hacerlo por escrito, llamada telefónica, o en persona en la siguiente dirección:

Departamento de Salud Mental del Condado de Monterey
Departamento de Calidad
1611 Bunker Hill Way, Suite 120
Salinas, CA 93906
(831) 755-4545

¿Cuándo recibiré información sobre una queja que presenté?

Usted recibirá una confirmación por escrito del plan de salud mental que se ha recibido su queja. El plan de salud mental tomará una decisión acerca de su queja dentro de 60 días desde la fecha en que presentó su queja.

Cómo denunciar el fraude, la basura o el abuso

¿A quién puedo llamar si sospecho Fraude, desperdicio o abuso de Medi-Cal?

El fraude, el despilfarro y el abuso de Medi-Cal deben ser reportados inmediatamente. **Usted puede permanecer anónimo al hacer el reporte.**

Puede comunicarse con el número de teléfono gratuito de la MHP al **(888) 258-6029** o llamar al Departamento de Calidad **(831) 755-4545** y pedir hablar con el Oficial *para Reportar Fraude*. Este Oficial es responsable de investigar estas reclamaciones y hará preguntas para ayudar a dirigir la investigación.

Puede comunicarse directamente con el estado por medio del “Department of Health Care Services” **Usted puede permanecer anónimo al hacer el reporte.**

	1-800-822-6222	
	https://apps.dhcs.ca.gov/AutoForm2/Page/SecureCode.aspx	
	fraud@dhcs.ca.gov	

Niños

¿Cómo sé cuando un niño necesita ayuda?

Para los niños desde recién nacidos a los 5 años de edad, los siguientes son signos que pueden indicar la necesidad de servicios de salud mental especializados:



- Los padres se sienten abrumados por ser padres o tienen problemas de salud mental
- Una fuente principal de estrés en la familia, tal como un divorcio o la muerte de un familiar
- Abuso de alcohol y otras drogas por parte de alguna persona en la casa
- Comportamiento inusual o difícil por parte del niño
- Violencia o perturbación en el hogar

Para los niños en edad escolar, la siguiente lista de control incluye algunos signos que deberían ayudarle a decidir si su hijo(a) se beneficiaría de los servicios de salud mental. Su hijo(a):

- Presenta cambios inusuales en las emociones o el comportamiento
- Está teniendo un mal desempeño en la escuela, falta a clases con frecuencia o no quiere asistir a la escuela
- Tiene muchas afecciones o accidentes
- No quiere estar lejos de usted
- Tiene muchos sueños inquietantes
- Se niega a comer o come demasiado
- Repentinamente se rehúsa a estar solo con un determinado familiar o amigo, o actúa muy perturbado cuando el familiar o amigo está presente
- No tiene amigos o le cuesta llevarse bien con los demás
- Le cuesta dormirse, se despierta a la mitad de la noche o insiste en dormir con usted
- Es miedoso(a)
- Es muy agresivo
- Se retrae o enoja de manera repentina
- Está lloroso con frecuencia
- Muestra afecto de manera inapropiada o hace gestos o comentarios sexuales anormales

Si su hijo(a) está presentando varios de los signos que se mencionaron arriba, debe contactar a la División de Salud Mental del Condado de Monterey para solicitar información adicional y una evaluación para los servicios para ver si la División de Salud Mental puede ayudarle.

Adolescentes y adultos jóvenes

¿Cómo sé cuando un adolescente o adulto joven necesita ayuda?



Los adolescentes (de 12 a 18 años de edad) y los adultos jóvenes (de 18 a 24 años de edad) enfrentan presiones y desafíos únicos. Muchos de ellos están desarrollando su identidad en tanto hacen la transición a la edad adulta.

Algunos comportamientos inusuales por parte de un adolescente o adulto joven pueden estar relacionados con los cambios físicos y psicológicos que ocurren a medida que hacen la transición a su adolescencia o edad adulta. Los adolescentes, adultos jóvenes o personas en su alrededor pueden tener dificultad para decidir entre lo que es un "comportamiento normal" y lo que pueden ser signos de problemas emocionales o de salud mental que requieren ayuda profesional.

Algunas enfermedades mentales pueden comenzar entre los 12 y 24 años de edad. La lista de control que se encuentra abajo le ayuda a decidir si un adolescente o adulto joven requiere ayuda. Si hay más de un signo presente o si éste persiste durante un periodo de tiempo prolongado, esto puede indicar un problema más grave que requiere ayuda profesional. Si un adolescente o adulto joven:

- Se aleja de la familia, los amigos y/o las actividades normales
- Experimenta una disminución de rendimiento en la escuela o el trabajo
- Descuida su apariencia
- Muestra un cambio de peso notable
- Se escapa de la casa
- Tiene un comportamiento violento o rebelde
- Tiene síntomas físicos sin una enfermedad evidente
- Abusa de las drogas y el alcohol

Los padres o cuidadores de adolescentes o el adolescente mismo puede comunicarse con la División de Salud Mental del Condado de Monterey para una evaluación para ver si necesita recibir servicios de salud mental. Un adulto joven puede dar consentimiento para su propia evaluación en la División de Salud Mental del Condado de Monterey.

Adultos y adultos mayores



¿Cómo sé cuando necesito ayuda?

Aunque muchos piensan que los problemas mentales y emocionales son poco comunes, la verdad es que una de cada cinco personas tendrá un problema de salud mental en algún momento de su vida. Al igual que las enfermedades físicas, los problemas de salud mental pueden ser causados por muchos factores. La cosa más importante a recordar cuando pregunta si necesita ayuda profesional es confiar en usted mismo. Si usted piensa y siente que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación del Departamento de la División de Salud Mental del Condado de Monterey.

Es posible que necesite ayuda si está teniendo VARIOS de los siguientes síntomas:

- Está deprimido, triste, o se siente sin esperanza o desamparado
- Pérdida de interés en actividades placenteras
- Pérdida o aumento de peso de más de 5% en un mes
- Sueño excesivo o falta de sueño
- Movimientos físicos lentos o excesivos
- Lloro con frecuencia y "sin motivo"
- Se aísla o retira de las demás personas
- Siente fatiga casi todo el día
- Tiene sentimientos de inutilidad o de culpa excesiva
- Tiene dificultad para pensar, concentrarse o tomar decisiones
- No puede ir al trabajo o a la escuela
- Se siente ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo
- Tiene menos necesidad de dormir; se siente "descansado" después de solo unas pocas horas de sueño.
- Pensamientos desenfrenados que van demasiado rápidos para seguirle el ritmo
- Habla demasiado rápido y no puede dejar de hablar
- Siente que las personas "lo están persiguiendo"
- Oye voces y sonidos que otros no oyen
- Tiene lo que los demás llaman un comportamiento extraño o excéntrico
- Tiene cambios de humor bruscos
- Ve cosas que los demás no ven
- No se preocupa por el aseo personal (estar limpio)
- Tiene problemas graves para relacionarse
- Suele estar enojado y "pierde los estribos" "sin motivo"

Recursos

Información importante de Covered California y Medi-Cal

Si aún no tiene cobertura médica, puede visitar <https://v.calheers.ca.gov/> para utilizar el mercado de seguros médicos en Internet de Covered California. Cuando complete una solicitud de Covered California, su elegibilidad para Medi-Cal se determinará de manera automática. Medi-Cal ofrece cobertura de salud gratuita o a bajo costo para los residentes de California que reúnen los requisitos de elegibilidad.



También puede presentar una solicitud para Medi-Cal por separado y cualquiera puede presentar una solicitud para recibir los beneficios de Medi-Cal independientemente del sexo, raza, religión, color, origen nacional, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o estado de veterano. Si está interesado en presentar una solicitud para Medi-Cal y no quiere utilizar el proceso de “Covered California”, puede presentar su solicitud en Internet en <https://www.c4yourself.com> o llamar al 1-866-323-1953.

Números importantes que debe saber

Emergencias	911
Acceso a la División de Salud Mental del Condado de Monterey (las 24 horas)	(888) 258-6029
Equipo de Crisis: (las 24 horas)	(831) 755-4111
Centro Médico Natividad (Salinas)	(831) 755-4111
Hospital Comunitario de la Península de Monterey (Community Hospital of the Monterey Peninsula) (Monterey)	(888) -452-4667
Mee Memorial Hospital (King City)	(831) 385-6000

Recursos comunitarios adicionales

La siguiente lista es sólo una breve muestra de los recursos que se encuentran disponibles en el Condado de Monterey. Pregunte a su proveedor de servicios de la División de Salud Mental del Condado de Monterey respecto de cualquier recurso que pueda necesitar. Ellos deben poder proporcionarle una referencia o información sobre otros servicios disponibles.

Servicios para Ancianos y Adultos Para reportar presuntos casos de abuso/descuido de ancianos y adultos dependientes http://www.co.monterey.ca.us/aaa/	831-883-7565
Programas para el abuso de alcohol y drogas http://www.mtyhd.org/index.php/service-catalog/item/behavioral-health-drug-and-alcohol-services	831-755-4500
Centro de Salud Familiar de Alisal (Alisal Family Health Center) 559 E. Alisal Suite 201, Salinas, CA 93905	831-769-8800
Servicios Infantiles de California (California Children's Services (CCS)) Proporciona servicios de administración de casos médicos y financiamiento para servicios autorizados de diagnóstico y tratamiento para una serie de condiciones médicas. http://montereycountyhealth.org/index.php/service-catalog/hd-phb-svcs/item/california-children-s-services-ccs	831-755-4747
Obras de Caridad de la Iglesia Católica (Catholic Charities) Para proporcionar liderazgo y apoyo al trabajo de agencias locales en sus esfuerzos por reducir la pobreza, brindar apoyo a las familias y empoderar a las comunidades. http://catholiccharitiesusa.org/	831-422-0759
Centro para la Vida Independiente de la Costa Central (Central Coast Center for Independent Living (CCIL)) El CCIL promueve la independencia de personas con discapacidades apoyando su participación equitativa y plena en la vida. http://www.cccil.org/	831-757-2968
Línea Directa de Prevención del Suicidio de la Costa Central (Central Coast Suicide Prevention Hotline) http://fsa-cc.org/suicide-prevention-service/	877-663-5433
Servicios de Protección de Menores (CPS) Para reportar presuntos casos de abuso/descuido de niños de 17 años de edad o menos http://mcdss.co.monterey.ca.us/families/	800-606-6618 831-755-4661
Coalición de Proveedores de Servicios para Personas sin Hogar (Coalition of Homeless Services Providers), Martinez Hall, 220 12th Street, Marina, CA 93933 Para obtener información sobre los servicios disponibles para personas y familias con ingresos bajos o sin hogar. http://www.chspmontereycounty.org/	(831) 883-3080
Programas de Nutrición para la Familia y la Comunidad (Family & Community Nutrition Programs) Anteriormente conocido como Nutrición para Mujeres, Bebés y Niños (WIC) http://www.co.monterey.ca.us/aaa/	831-796-2888
Banco de Alimentos/Comidas de alojamiento (Food Bank/Housing Meals) http://www.foodbankformontereycounty.org/	831-758-1523

Recursos comunitarios adicionales [continuación]

<p>Clínica de Salud del Condado de Monterey en Marina 3155 De Forest Road, Marina, CA 93933 http://www.mtyhd.org/index.php/locations/clinic-locations/item/monterey-county-health-clinic-at-marina</p>	831-384-1454
<p>Centro de Crisis de Violación Sexual del Condado de Monterey (Monterey County Rape Crisis Center) http://www.mtryrapecrisis.org/</p>	831-424-4357 Salinas 831-375-4357 Monterey
<p>Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (NAMI) – Monterey Recursos para las personas que están lidiando con problemas de salud mental y para sus familias http://www.namimonterey.org/</p>	831-375-6264
<p>Línea Directa Nacional de Prevención del Suicidio http://www.suicidepreventionlifeline.org/</p>	800-273-8255
<p>Centro de Bienestar de Pajaro 339 Pajaro St. Salinas, CA 93906</p>	831-800-7530
<p>Bibliotecas del Condado de Monterey http://www.co.monterey.ca.us/library/</p>	Varios sitios
<p>Centro de Salud Familiar de Seaside (Seaside Family Health Center) 1150 Fremont Blvd., Seaside, CA 93955 http://www.mtyhd.org/index.php/locations/clinic-locations/item/seaside-family-health-center</p>	831-899-8100
<p>Iglesia Episcopal Cristiana Metodista St. James 285 Calle Cebu St. Salinas, CA 93901 http://stjamescme.org/</p>	831-422-3741
<p>United Way 2-1-1 Información sobre recursos comunitarios http://www.unitedwaymcca.org/2-1-1</p>	2-1-1

Recursos de Programas para el abuso de alcohol y otras drogas (AOD)



La siguiente lista es sólo una breve muestra de los recursos de AOD que se encuentran disponibles en el Condado de Monterey. Pregunte a su proveedor de servicios de la División de Salud Mental del Condado de Monterey respecto de cualquier recurso que pueda necesitar. Ellos deben poder proporcionarle una referencia o información sobre otros servicios disponibles.

Alcohólicos Anónimos: <http://www.alcoholics-anonymous.org>
Dependientes Químicos Anónimos: <http://www.cdaweb.org>
Cocaína Anónimos: <http://www.ca.org>
Cristal Anónimos: <http://www.crystalmeth.org>.
Heroína Anónimos: <http://www.heroin-anonymous.org>
LifeRing Secular Recovery (Recuperación no Religiosa LifeRing): <http://www.unhooked.com>
Marihuana Anónimos: <http://www.marijuana-anonymous.org>
Metadona Anónimos: <http://www.methadone-anonymous.org>
Narcóticos Anónimos: <http://www.na.org>
Secular Organizations for Sobriety/Save Ourselves (Grupos de Recuperación no Religiosos/Salvando a Nosotros Mismos): <http://www.sossobriety.org>
SMART Recovery: <http://www.smartrecovery.org>
Mujeres para la Sobriedad: <http://www.womenforsobriety.org>

Para personas con trastornos simultáneos:

Double Trouble in Recovery (Asociación para la Recuperación Simultánea de Adicciones y Trastornos Mentales): <http://www.doubletroubleinrecovery.org>
Dual Anonymous Recovery (Recuperación de Trastornos Simultáneos Anónimos): <http://www.dualrecovery.org>

Para familias, amigos y parejas:

Al-Anon/Alateen <http://www.al-anon.alateen.org>
Co-Anon: <http://www.co-anon.org>
Families Anonymous (Familias Anónimas): <http://www.familiesanonymous.org>
Nar-Anon: <http://www.co-anon.org>
Faces and Voices of Recovery (Rostros y Voces de la Recuperación): http://www.facesandvoicesofrecovery.org/resources/support_home.php
Grupos de Apoyo Mutuo: Lo que Todos Necesitan Saber (retransmisión vía Internet) <http://ncadistore.samhsa.gov/catalog/mediaDetails.aspx?ID=266>
Recovery Community Services Program (Programa de Servicios Comunitarios de Recuperación): <http://www.rcsp.samhsa.gov>
Libro de Consulta en Internet de Grupos de Autoayuda: <http://mentalhelp.net/selfhelp>

**GRACIAS POR ELEGIR A LA DIVISIÓN DE SALUD MENTAL
DEL CONDADO DE MONTEREY PARA SUS SERVICIOS DE
SALUD MENTAL.**

¡Esperamos trabajar con usted!