

**División de Salud Mental
del Condado de Monterey**

Plan de Salud Mental

Manual del beneficiario

**Servicios de salud mental
especializados**

**1441 Constitution Blvd., Building 400, Suite 202,
Salinas, CA 93906**

Fecha de publicación: Revisado 1/10/2018

ASISTENCIA CON EL IDIOMA

Inglés

ATENCIÓN: Si usted habla otro idioma, tiene a su disposición servicios de asistencia con el idioma, sin costo alguno. Llame al (888) 258-6029 (TTY (teléfono de texto para sordomudos)): 831-796-1788).

ATENCIÓN: Tiene a su disposición recursos y servicios para discapacitados, incluyendo, sin limitación, documentos en letra grande y formatos alternativos, sin costo alguno cuando lo solicite.

Llame al (888) 258-6029 (TTY (teléfono de texto para sordomudos)): 831-796-1788).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (888) 258-6029 (TTY (teléfono de texto para sordomudos)): 831-796-1788).

Tiếng Việt (Vietnamita)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số (888) 258-6029 (TTY: 831-796-1788).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 831-796-1788 (TTY: (888) 258-6029).

한국어 (Coreano)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

(888) 258-6029 (TTY: 831-796-1788) 번으로 전화해 주십시오.

繁體中文(Chino)

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 (888) 258-6029 (TTY:831-796-1788)。

Հայերեն (Armenio)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել կեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք (888) 258-6029 (TTY: 831-796-1788) ։

Русский (Ruso)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните (888) 258-6029(TTY: 831-796-1788) .

پښتو (Persa)

شما یارې ن اگیار تروصب ی نابز ت لایهست ، دینک می وگتنگ ی سراف ن ابز به رگا هجوت
با .دشاد می مهارف (TTY: 831-796-1788) دیریگ سامت (888) 258-6029 .

日本語 (Japonés)

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。

(888) 258-6029 (TTY: 831-796-1788) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong o Miao)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau (888) 258-6029 (TTY: 831-796-1788).



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

ਪੰਜਾਬੀ (Punyaví)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

(888) 258-6029 (TTY: 831-796-1788) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

آرابة (Árabe)

برقم ل صنا . ن اجملا ب لك رفاوتند قيوغلا ةدعاسملا تامدخ ن إف ، ةغللا ركذا ثدحتت كنت اذا : ةطوحم (888) 258-6029

(مكبلاو مصلا فتاه مقر : TTY:831-796-1788)

हिंदी (Hindi)

यह जानकारी आपको बड़े पैमाने पर, सीडी और मौखिक व्याख्या में किसी भी कीमत पर उपलब्ध नहीं है।

कॉल (831) 755-4545 या टीटीआई / टीडीडी (831) 796-1788

ภาษาไทย (Tailandés)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้ บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร (888) 258-6029

(TTY: 831-796-1788).



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

ខ្មែរ (Camboyano)

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយោជន៍: អ្នកស្វែងរកព័ត៌មាន, រស្មីជំងឺ, ធនធានសម្រាប់ប្រជាជនខ្មែរ

សេវាអតិថិជនស្តាប់ ឬ មើល (888) 258-6029 (TTY: 831-796-1788).

ឃាតា (Laosiano)

ប្រយោជន៍: ប្រសិនបើ ឃាតា, ការបំប្លែងការងារ, ការងារសម្រាប់ប្រជាជនឃាតា,

តាមរយៈ ឃាតា, ឃាតា ឃាតា (888) 258-6029 (TTY: 831-796-1788).



ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	7
AVISO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN.....	8
INFORMACIÓN GENERAL	13
INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL	16
CÓMO SABER SI SU USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA.....	20
CÓMO ACCEDER A LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL ESPECIALIZADOS.....	23
CRITERIOS DE NECESIDAD MÉDICA.....	30
CÓMO SELECCIONAR A UN PROVEEDOR.....	32
ALCANCE DE LOS SERVICIOS	34
DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU MHP	43
EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN.....	46
EL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS	48
EL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE APELACIONES (ESTÁNDAR Y EXPEDITO)	51
EL PROCESO DE LA AUDIENCIA ESTATAL	57
DIRECTIVA ANTICIPADA	61
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO	63



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Usted puede obtener este Manual del Beneficiario y otros materiales de manera gratuita en otros idiomas. Llame al Condado de Monterey. La llamada es gratuita.

Otros formatos

Usted puede obtener esta información sin costo en otros formatos auxiliares, como Braille, letra grande de fuente de 18 puntos, o en audio. Llame al Condado de Monterey. La llamada es gratuita.

Servicios de interpretación

No tiene que usar a un familiar o amigo como intérprete. Los servicios gratuitos de intérprete, lingüísticos y culturales están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener este manual en otro idioma o para obtener la ayuda de un intérprete, lingüística y cultural, llame al Condado de Monterey. La llamada es gratuita.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

AVISO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

La discriminación es contra la ley. El Condado de Monterey observa la legislación de derechos civiles estatales y federales. El Condado de Monterey no discrimina de forma ilícita, no excluye a personas ni las trata de manera diferente por motivo de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

El Condado de Monterey proporciona:

- Ayudas y servicios gratuitos a personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor, tales como:
 - Intérpretes calificados en lenguaje de señas



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, comuníquese con el Plan de Salud del Condado de Monterey de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 17:00 P.M. O bien, si usted no puede oír o hablar bien, llame al TTY (teléfono de texto para sordomudos) /TDD (dispositivo de telecomunicación para sordos): (831) 796-1788.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si usted considera que el Plan de Salud del Condado de Monterey no le ha



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

proporcionado estos servicios o que de otro modo lo ha discriminado ilícitamente por motivo de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el Oficial de Igualdad de Oportunidades. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona, o electrónicamente:

- Por teléfono: Comuníquese con la Oficina de Derechos Civiles del Monterey de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 17:00 P.M. llamando al (831) 755-5117. O, si no puede oír o hablar bien, llame al TYY (teléfono de texto para sordomudos) /TDD (dispositivo de telecomunicación para sordos): (831) 755-5349.
- Por escrito: Complete un formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

Monterey County Civil Rights Office
(Oficina de Derechos Civiles del Condado de Monterey)
Equal Opportunity Officer (Oficial de Igualdad de Oportunidades)
168 West Alisal Street, 3rd Floor
Salinas, CA 93901

- En persona: Visite la Oficina de Derechos Civiles ubicada en el Centro de Gobierno del Condado o al Plan de Salud Mental del Condado de Monterey y diga que desea presentar una queja.
- Electrónicamente: Correo electrónico: equalopportunity@co.monterey.ca.us o visite <http://www.co.monterey.ca.us/government/departments-a-h/civil-rights-office/request-help/report-a-problem>. Los formularios de quejas están disponibles aquí: <http://www.co.monterey.ca.us/home/showdocument?id=65571>



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

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

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles ante el Departamento de Servicios de Atención Médica de California, Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **(916) 440-7370**. Si no puede oír o hablar bien, llame al **711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones)**.
- Por escrito: Complete un formulario de quejas o envíe una carta a:

Michele Villados
Deputy Director, Office of Civil Rights
(Subdirectora, Oficina de Derechos Civiles)
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles)
P. O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de quejas están disponibles en:

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

- Electrónicamente: Envíe un correo electrónico a: CivilRights@dhcs.ca.gov.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS EE. UU.

Si considera que ha sido discriminado en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja sobre los derechos civiles directamente ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos, Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Llame al **1 (800) 368-1019**. Si no puede oír o hablar bien, llame al **TTY/TDD al 1 (800) 537-7697**.
- **Por escrito:** Complete un formulario de quejas o envíe una carta a:

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

Los formularios de quejas están disponibles en:

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

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



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este Manual?

Estamos complacidos de que haya elegido a la División de Salud Mental del Condado de Monterey para sus servicios. Proporcionamos servicios de salud mental especializados y servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias para personas que viven en el Condado de Monterey y que califican para Medi-Cal. Reconocemos que usted tiene la posibilidad de elegir a su proveedor de servicios de atención médica, y queremos agradecerle por escoger 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.

El Condado de Monterey usa un enfoque de atención médica gestionada para proporcionar servicios de salud mental para los beneficiarios de Medi-Cal. Los criterios de inclusión en el plan han sido establecidos por el estado. El programa de beneficios de atención médica gestionada de Medi-Cal del Condado de Monterey cubre el costo de servicios de salud mental especializados para niños, adolescentes y adultos quienes cumplen con los criterios de inclusión, y de servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias para adultos y adolescentes.

Este manual le informa cómo obtener servicios de salud mental especializados de Medi-Cal por medio de nosotros, su Plan de Salud Mental (MHP) del condado. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención médica. También responderá muchas de sus preguntas:

Usted tendrá información sobre:

- Cómo obtener servicios de salud mental especializados a través de su MHP
- A qué beneficios tiene acceso



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

- Qué debe hacer si tiene una pregunta o un problema
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de Medi-Cal.

Si no lee este manual ahora, debe guardarlo para que pueda leerlo después. Este manual y otros materiales escritos están disponibles, ya sea electrónicamente en www.MTYHD.org, o en forma impresa en el MHP, de forma gratuita. Llame a su MHP al 1 (888) 258-6029 o al TYY/TDD al (831) 796-1788 si desea obtener una copia impresa.

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

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

Si habla otro idioma que no sea el inglés, usted contará con los servicios gratuitos de un intérprete oral. Su MHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

También puede comunicarse con su MHP al 1-888-258-6029 si desea obtener este manual u otros materiales escritos en formatos alternativos tales como letra grande, Braille o audio. Su MHP le ayudará.

Si desea obtener este manual u otros materiales escritos en un idioma que no sea el inglés, llame a su MHP. Su MHP le ayudará en su idioma por teléfono.

¿De qué es responsable mi MHP?

Su MHP es responsable de lo siguiente:



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

- Saber si usted califica para los servicios de salud mental especializados del condado o de su red de proveedores.
- Proporcionar un número telefónico gratuito que brinde respuesta las 24 horas del día, los siete días de la semana que pueda informarle cómo recibir servicios del MHP. 1-888-258-6029
- Contar con proveedores suficientes para garantizar que usted pueda recibir los servicios de tratamiento de salud mental que estén cubiertos por el MHP en caso de que los necesite.
- Informarle y educarle sobre los servicios disponibles de su MHP.
- Proporcionarle servicios en su idioma o mediante un intérprete (de ser necesario) de manera gratuita, e informarle que estos servicios de intérprete están disponibles.
- Proporcionarle información escrita sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o en formatos alternativos como Braille o letra de tamaño grande.
- Proporcionarle una notificación respecto de cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha prevista de entrada en vigor de dicho cambio. Un cambio se considera significativo cuando hay un aumento o una disminución en la cantidad o en el tipo de servicios que están disponibles, o si hay un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red, o bien si hay algún otro cambio que podría afectar los beneficios que usted recibe a través del MHP.



INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL

¿Quién puede obtener Medi-Cal?

Se usan muchos factores para decidir qué tipo de cobertura de salud usted puede recibir de Medi-cal. Estos incluyen:

- Cuánto dinero gana
- Su edad
- La edad de cualquier niño a su cargo
- Si está embarazada, es ciego(a) o discapacitado(a)
- Si recibe Medicare

También debe estar viviendo en California para calificar para los servicios de Medi-Cal. Si usted considera que califica para Medi-Cal, averigüe cómo presentar una solicitud a continuación.

¿Cómo puedo presentar una solicitud para Medi-Cal?

Usted puede solicitar servicios de Medi-Cal en cualquier momento del año. Puede escoger una de las siguientes maneras de presentar una solicitud.

Por correo: Presente una solicitud para Medi-Cal con una Solicitud Única Simplificada (“Single Streamlined Application”), la cual se proporciona en inglés y en otros idiomas en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Envíe la solicitud completa a la oficina local de su condado. Encuentre la dirección de la oficina local de su



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

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

Dirección: 1000 S. Main Street, #216, Salinas, CA 93901 (831) 755-4448

Por teléfono: Para solicitar por teléfono, llame a la oficina local de su condado. Puede encontrar el número de teléfono en Internet en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

1000 S. Main Street, # 216, Salinas, CA 93901 (831) 755-4448.

En Internet: Haga su solicitud en Internet en www.benefitscal.com o www.coveredca.com. Las solicitudes son transferidas de manera segura directamente a su oficina local de servicios sociales de su condado, dado que Medica-Cal se proporciona a nivel del condado.

En persona: Para solicitar en persona, encuentre su oficina local del condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>, donde puede obtener ayuda para completar la solicitud.

1000 S. Main Street, #216, Salinas, CA 93901 (831) 755-4448

Si necesita ayuda para presentar su solicitud o tiene preguntas, puede comunicarse con un consejero de inscripción acreditado (CEC, en inglés) de manera gratuita. 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 de Medi-Cal, puede informarse más en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los Servicios de Emergencia son servicios para beneficiarios que presentan una condición médica imprevista, tal como una afección médica de emergencia psiquiátrica.

Una condición médica de emergencia tiene síntomas tan graves (posiblemente como un dolor fuerte) que una persona normal podría esperar que lo siguiente ocurriera en cualquier momento:

- La salud de la persona (o con respecto a una mujer embarazada, la salud del niño por nacer) podría estar en grave peligro
- Problemas graves con las funciones corporales
- Problema grave con cualquier órgano o parte del cuerpo.

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

- Constituye un peligro real para sí mismo o para otra persona debido a lo que al parecer es una enfermedad mental
- Repentinamente no puede proporcionar o comer alimentos, o usar ropa o refugio debido a lo que al parecer es una enfermedad mental

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. Para los servicios de emergencia, no se requiere una autorización previa. El programa de Medi-Cal cubrirá las condiciones de emergencia, ya sea que la condición sea médica o psiquiátrica (emocional o mental). Si usted está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura para pagar por ir a la sala de emergencia, incluso si resulta no ser una



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

emergencia. Si usted cree que está teniendo una emergencia, llame al 911 o vaya a cualquier hospital o a otro sitio para obtener ayuda.

¿Hay transporte disponible?

Puede que los beneficiarios de Medi-Cal reciban servicios de transporte por motivos que no sean de emergencia o médicos en caso de que no puedan transportarse solos o que tengan una necesidad médica de recibir determinados servicios cubiertos de Medi-Cal.

Si necesita ayuda con el transporte, comuníquese con el plan de atención médica gestionada para obtener información y asistencia.

Si tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención médica gestionada, y necesita transporte no médico, puede llamar directamente a una empresa de transporte médico profesional acreditada y aprobada, o bien puede llamar a su proveedor de atención médica y preguntarle sobre proveedores de transporte en su zona. Cuando se comunique con la empresa de transporte, ellos solicitarán información sobre la fecha y el horario de su cita. Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede prescribirle dicho transporte y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su traslado hacia y desde su(s) cita(s).

¿A quién contacto si estoy teniendo pensamientos suicidas?

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

Para los residentes locales que buscan asistencia en una crisis y para acceder a los programas locales de salud mental, llame al (831) 755-4111 y solicite hablar con un miembro del Equipo de Intervención en Casos de Crisis.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

¿Cómo sé cuando necesito ayuda?

Muchas personas pasan por tiempos difíciles en la vida y pueden tener problemas de salud mental. La cosa más importante que debe recordar cuando se pregunta si necesita ayuda profesional es confiar en usted mismo. Si usted es elegible para Medi-Cal, y piensa que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación en su MHP.

Es posible que necesite ayuda si está teniendo uno o más de los siguientes síntomas:

- Está deprimido (o se siente sin esperanza, indefenso o muy triste) la mayor parte del día, casi todo el día
- Pérdida de interés en actividades que generalmente le gustan hacer
- Pérdida o aumento significativo de peso en un breve periodo de tiempo
- Duerme demasiado o muy poco.
- Movimientos físicos lentos o excesivos
- Se siente cansado(a) casi todos los días
- Tiene sentimientos de inutilidad o de culpa excesiva
- Tiene dificultad para pensar, concentrarse y/o tomar decisiones
- Tiene menos necesidad de dormir (se siente "descansado" después de sólo unas pocas horas de sueño)
- Pensamientos desenfrenados que van demasiado rápido para seguirle el ritmo
- Habla demasiado rápido o no puede dejar de hablar
- Cree que las personas lo están persiguiendo
- Oye voces y/o sonidos que otros no oyen
- Ve cosas que los demás no ven



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

- No puede ir al trabajo o a la escuela
- No se preocupa por el aseo personal (estar limpio)
- Tiene problemas graves con otras personas
- Se aísla o retira de las demás personas
- Lloro con frecuencia y sin motivo
- Suele estar enojado y “pierde los estribos” sin motivo
- Tiene cambios de humor severos y repentinos
- Se siente ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo
- Tiene lo que los demás llaman un comportamiento extraño o estafalario

¿Cómo sé cuando un niño o un adolescente necesita ayuda?

Puede comunicarse con su MHP para una evaluación para su hijo(a) o adolescente si considera que él/ella presenta algún signo de un problema de salud mental. Si su hijo(a) o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que necesita servicios de salud mental especializados que estén cubiertos por el MHP, el MHP hará los arreglos para que su hijo(a) o adolescente reciba dichos servicios. También hay servicios disponibles para padres que se sienten abrumados al ser padres o que tienen problemas de salud mental.

La siguiente lista de control puede ayudarle a evaluar si su hijo(a) necesita ayuda, tal como servicios de salud mental. 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. Aquí se detallan algunos signos que debe observar:

- Tiene cambios de comportamiento repentinos o sin explicación
- Se queja de dolores/dolencias sin ninguna causa médica/física
- Pasa más tiempo solo(a)



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

- Se cansa fácilmente y tiene poca energía
- Está inquieto y no puede sentarse tranquilo
- Está menos interesado en la escuela sin motivo aparente
- Se distrae con facilidad
- Tiene miedo de situaciones nuevas
- Se siente triste o infeliz sin causa aparente
- Está irritable o enojado(a) sin causa aparente
- Se siente sin esperanza
- Presenta dificultad para concentrarse
- Está menos interesado(a) en los amigos
- Se pelea con otros
- Falta a la escuela sin una causa justificada
- Las calificaciones escolares están bajando
- Tiene baja autoestima
- Le cuesta dormir
- Se preocupa mucho
- Se siente angustiado(a) cuando no está con usted
- Siente que no puede hacer nada bien
- Corre riesgos innecesarios
- A menudo se siente emocional o físicamente dolido(a)
- Actúa como si fuera notablemente más joven que otros niños de su misma edad
- No entiende los sentimientos de los demás
- Comete acoso escolar (actúa como matón) contra otros
- No se responsabiliza de sus acciones
- Toma cosas que no le pertenecen y niega haberlo hecho



CÓMO ACCEDER A LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL ESPECIALIZADOS

¿Qué son los servicios de salud mental especializados?

Los servicios de salud mental especializados son servicios de salud mental para personas que padecen enfermedades mentales o problemas emocionales que un médico de cabecera no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son tan severos que obstaculizan la capacidad de una persona para llevar adelante sus actividades cotidianas.

Los servicios de salud mental especializados incluyen:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con los medicamentos
- Administración enfocada de casos
- Servicios de intervención en crisis
- Servicios de estabilización en casos de crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial en casos de crisis
- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Rehabilitación durante el día
- Servicios psiquiátricos de hospital para pacientes internados
- Servicios psiquiátricos en centros de salud

Además de los servicios de salud mental especializados que se enumeran arriba, los beneficiarios menores de 21 años de edad tienen acceso a servicios adicionales bajo el beneficio de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT, siglas en inglés). Estos servicios incluyen:

- Servicios intensivos en el hogar



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

- Coordinación del cuidado intensivo
- Servicios terapéuticos de comportamiento
- Cuidado terapéutico de crianza

Si desea informarse más sobre cada servicio de salud mental especializado que podría estar disponible para usted, consulte la sección "Alcance de los servicios" en este manual.

¿Cómo obtengo servicios de salud mental especializados?

Si considera que necesita servicios de tratamiento de salud mental especializados, puede llamar a su MHP y solicitar una cita para una evaluación inicial. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado.

También puede ser remitido a su MHP para recibir servicios de salud mental especializados de otra persona u organización, tal como su médico, escuela, familiar, tutor legal, plan de asistencia médica gestionada de Medi-Cal u otras agencias del condado. Por lo general, su médico o el plan de atención médica gestionada de Medi-Cal necesitará su permiso, o el permiso de los padres o cuidadores de un menor, para hacer la remisión directamente al MHP, a menos que se trate de una emergencia. Su MHP no puede rechazar una solicitud para hacer una evaluación inicial a fin de determinar si usted reúne los requisitos para recibir servicios del MHP.

Los servicios de salud mental especializados están disponibles a través de un proveedor del MHP (por ejemplo, clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias o proveedores individuales).



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

¿Dónde puedo obtener servicios de salud mental especializados?

Usted puede obtener servicios de salud mental especializados en el condado donde vive. Cada condado cuenta con servicios de salud mental especializados para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si usted es menor de 21 años de edad, califica para recibir cobertura y beneficios adicionales bajo los servicios de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT, en inglés).

Su MHP (o uno de los proveedores) determinará si usted necesita servicios de salud mental especializados. Si los necesita, el MHP lo remitirá a un proveedor de salud mental que proporcione los servicios que usted necesita.

El MHP tiene que asegurarse de remitirlo a un proveedor que satisfaga sus necesidades y que sea el proveedor que quede más cerca de su casa.

¿Cuándo puedo obtener servicios de salud mental especializados?

Su MHP tiene que cumplir con las normas del estado sobre el tiempo de consultas al programar una cita para que usted reciba servicios del MHP. El MHP debe ofrecerle una cita que cumpla las siguientes normas sobre el tiempo de citas:

- Dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para iniciar los servicios con el MHP;
- Dentro de las 48 horas si usted solicita servicios para una condición urgente;
- Dentro de los 15 días hábiles de su solicitud para una cita con un psiquiatra; y
- Para servicios continuos (después de la cita inicial), de manera oportuna en base a su condición y necesidad de los servicios.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

¿Quién decide qué servicios voy a recibir?

Tanto usted, su proveedor, como el MHP participan en decidir qué servicios necesita recibir a través del MHP siguiendo los criterios de necesidad médica y la lista de servicios cubiertos. El MHP debe emplear a un profesional calificado para que haga la revisión para la autorización de los servicios. Este proceso de revisión se llama autorización de servicios de salud mental especializados.

El proceso de autorización del MHP debe seguir plazos de tiempo específicos. Para una autorización estándar, el MHP debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor dentro de los 5 días calendarios. Si usted o su proveedor hacen la solicitud o si el MHP considera que le conviene a usted recibir más información de su proveedor, el plazo de tiempo puede ser extendido por hasta otros 14 días calendarios. Un ejemplo de cuando una extensión podría ser conveniente para usted es cuando el MHP considera que podría autorizar la solicitud de su proveedor para tratamiento si tuviera información adicional de su proveedor. Si el MHP extiende el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le enviará una notificación escrita sobre dicha extensión. Usted puede solicitar al MHP más información sobre su proceso de autorización. Llame a su MHP para solicitar información adicional.

Si el MHP decide que usted no necesita los servicios solicitados, el MHP debe enviarle una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios que indique que los beneficios son denegados, que le informe que puede presentar una apelación, y que le proporcione información sobre cómo presentar una apelación. Para informarse más sobre su derecho a presentar una queja o apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de su MHP de denegarle sus servicios o toma otras decisiones con las que no está de acuerdo, consulte la página 49 en este manual.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

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

Si usted está inscrito en un plan de atención médica gestionada de Medi-Cal, tiene acceso a los siguientes servicios de salud mental ambulatorios a través de dicho plan:

- Pruebas y tratamiento (psicoterapia) de salud mental para individuos y grupos
- Pruebas psicológicas para evaluar una condición de salud mental
- Servicios ambulatorios que incluyen pruebas de laboratorio, fármacos y suministros
- Servicios ambulatorios para supervisar el tratamiento con medicamentos
- Consultas psiquiátricas

Para obtener uno de los servicios de arriba, llame a su plan de atención médica gestionada de Medi-Cal directamente. Si no está en un plan de atención médica gestionada de Medi-Cal, es posible que pueda recibir estos servicios de proveedores individuales y clínicas que acepten Medi-Cal. El MHP probablemente pueda ayudarle a encontrar a un proveedor o clínica que pueda ayudarle o pueda brindarle algunas ideas sobre cómo encontrar a un proveedor o clínica.

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede proporcionarle los medicamentos con receta para tratar una condición de salud mental.

¿Cómo obtengo otros servicios de Medi-Cal (atención primaria/médica) que no están cubiertos por el MHP?

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



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

1. Inscribirse en un plan de atención médica gestionada de Medi-Cal.
 - Su plan de salud encontrará a un proveedor para usted en caso de que necesite atención médica.
 - Usted recibe su atención médica a través de un plan de salud, una organización de mantenimiento de la salud (HMO, siglas en inglés) o un administrador de casos de atención primaria.
 - Usted debe usar a los proveedores y las clínicas en el plan de salud, a menos que necesite atención de emergencia.
 - Puede usar a un proveedor externo a su plan de salud para los servicios de planificación familiar.

2. Recibir servicios de proveedores individuales o de clínicas que trabajen con Medi-Cal.
 - Usted obtiene atención médica de proveedores individuales o de clínicas que trabajen con Medi-Cal.
 - Debe informar a su proveedor que usted tiene Medi-Cal antes de empezar a recibir los servicios. De lo contrario, es posible que le cobren dichos servicios.
 - Los proveedores de atención médica o las clínicas individuales no tienen que atender a pacientes de Medi-Cal, o bien pueden optar por atender sólo a una pequeña cantidad de pacientes de Medi-Cal.



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

Si usted considera que necesita servicios para tratar un problema con el alcohol o las drogas, contacte a la División de Programas contra el Alcohol y las Drogas de su condado en:

Monterey County Behavioral Health

(División de Salud Mental del Condado de Monterey)

1441 Constitution Blvd., Building 400, Suite 202,

Salinas, CA 93906 (888) 258-6029

<http://www.co.monterey.ca.us/government/departments-a-h/health/behavioral-health/alcohol-drug-services>

También puede comunicarse directamente con nuestros programas contra el alcohol y las drogas:

Organización	Sitio web	Teléfono
Community Human Services (CHS, siglas en inglés)	https://chservices.org/	(831) 658-3811
Door to Hope (DTH, siglas en inglés)	http://doortohope.org/	(831) 758-0181
Sun Street Centers (SSC, siglas en inglés)	http://sunstreetcenters.org/	(831) 753-5135
Valley Health Associates (VHA, siglas en inglés)	http://valleyhealthassociates.com/	(831) 424-6655



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

CRITERIOS DE NECESIDAD MÉDICA

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

Necesidad médica significa que existe una necesidad médica de servicios de salud mental especializados, y que puede ser ayudado por dichos servicios si los recibe.

Un profesional de salud mental acreditado hablará con usted y le ayudará a determinar si califica para los servicios de salud mental especializados y qué tipo de servicios de salud mental especializados es apropiado. Determinar la necesidad médica es el primer paso en el proceso de obtención de servicios de salud mental especializados.

Para pedir ayuda, no necesita saber si tiene un diagnóstico de salud mental para una enfermedad mental específica. El MHP le ayudará a obtener esta información llevando a cabo una evaluación de su condición. Si los resultados de la evaluación determinan que usted tiene una condición de salud mental que cumple los requisitos de necesidad médica, se le proporcionará tratamiento de salud mental especializado en base a sus necesidades.

¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para personas menores de 21 años de edad?

Si usted tiene menos de 21 años de edad, tiene Medi-Cal de servicios completos y tiene un diagnóstico cubierto por el MHP, el MHP debe proporcionarle servicios de salud mental especializados si dichos servicios ayudarán a corregir o a mejorar su condición de salud mental, o bien para prevenir que dicha condición empeore.

¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para los servicios de internación



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

hospitalaria psiquiátrica?

Usted puede ser admitido a un hospital si tiene una enfermedad mental o síntomas de enfermedad mental que no pueden tratarse de manera segura a un nivel inferior de cuidado, y si debido a la enfermedad mental o a los síntomas de enfermedad mental usted:

- Representa un peligro actual para usted mismo o para los demás, o de destrucción considerable a la propiedad
- No puede proporcionar ni utilizar alimentos, ropa o refugio
- Presenta un riesgo grave para su salud física
- Presenta un deterioro reciente y considerable en la capacidad de funcionar
- Necesita evaluación psiquiátrica, tratamiento con medicamentos u otro tratamiento que sólo se puede proporcionar en el hospital



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

CÓMO SELECCIONAR A UN PROVEEDOR

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

Algunos MHP requieren que usted reciba la aprobación de su MHP antes de contactar al proveedor del servicio. Algunos MHP lo remitirán a un proveedor que esté preparado para verlo. Otros MHP le permiten contactar al proveedor directamente.

El MHP puede imponer algunos límites sobre su elección de proveedores. Su MHP debe darle la oportunidad de escoger entre al menos dos proveedores cuando inicia los servicios, a menos que el MHP tenga un motivo justificado por el cual no pueda dejarle optar (por ejemplo, sólo hay un proveedor que puede prestar el servicio que usted necesita). Su MHP también debe permitirle cambiar de proveedor. Cuando usted solicita cambiar de proveedor, el MHP debe permitirle escoger entre al menos dos proveedores, a menos que exista un motivo justificado para no hacerlo.

A veces, los proveedores contratados del MHP salen del MHP por iniciativa propia o a solicitud del MHP. Cuando sucede esto, el MHP debe hacer todo lo posible para notificar por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios de salud mental especializados del proveedor, dentro de los 15 días posteriores a que el MHP toma conocimiento de que el proveedor dejará de trabajar. Cuando sucede esto, su MHP debe permitirle continuar recibiendo servicios del proveedor que se fue del MHP, de ser esto posible. Solicite a su MHP la "continuidad del cuidado" si desea continuar viendo a un proveedor que ya no trabaja más con el MHP.

Se requiere que su MHP publique en Internet una guía de proveedores actuales. Si tiene preguntas sobre proveedores actuales o si desea obtener una guía actualizada de proveedores, visite el sitio web de su MHP,



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

<http://www.co.monterey.ca.us/government/departments-a-h/health/behavioral-health/how-to-get-started> o llame al número telefónico gratuito del MHP. Hay disponible una guía actual de proveedores electrónicamente en el sitio web del MHP, o en forma impresa cuando lo solicite.

¿Puedo continuar recibiendo servicios de mi proveedor actual?

Si usted ya está recibiendo servicios de salud mental (de otro MHP, un plan de cuidado gestionado o un profesional individual de Medi-Cal), puede solicitar la "continuidad de cuidado" para que pueda permanecer con su proveedor actual por hasta 12 meses, bajo determinadas condiciones, incluyendo, sin limitación, todas las siguientes:

- Usted ya tiene una relación con el proveedor que está solicitando;
- Usted necesita permanecer con su proveedor actual para continuar un tratamiento en curso o porque cambiar a un nuevo proveedor perjudicaría su condición de salud mental;
- El proveedor reúne determinados requisitos bajo la ley estatal y federal; y,
- El proveedor está de acuerdo con los términos y condiciones de tener un contrato con el MHP.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

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

- **Servicios de salud mental**

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individual, grupal o familiar que ayudan a las personas con enfermedades de salud mental a desarrollar habilidades de afrontamiento para la vida cotidiana. Estos servicios también incluyen el trabajo que realiza el proveedor para ayudar a hacer que los servicios sean mejores para quienes los reciban, los cuales incluyen: evaluaciones para ver si usted necesita el servicio y si el servicio está funcionando; el desarrollo de un plan para decidir las metas de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que serán proporcionados; y el aspecto "colateral", lo cual significa trabajar con los familiares y personas importantes en su vida (si usted lo autoriza) para ayudarle a mejorar o a mantener sus habilidades para la vida cotidiana. Los servicios de salud mental se pueden proporcionar en una clínica o en un consultorio médico, por teléfono, por telemedicina, o en su hogar u otro entorno de la comunidad.

- **Servicios de apoyo con los medicamentos**

- Estos servicios incluyen recetar, administrar, dispensar y supervisar medicamentos psiquiátricos, y educación relacionada con medicamentos



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

psiquiátricos. Los servicios de apoyo con los medicamentos se pueden proporcionar en una clínica o en un consultorio médico, por teléfono, por telemedicina, o en el hogar u otro entorno de la comunidad.

- **Administración enfocada de casos**

- Este servicio ayuda a obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación y otros servicios comunitarios cuando es probable que resulte difícil que personas con enfermedades mentales obtengan por sí solas dichos servicios. La administración enfocada de casos incluye: el desarrollo de un plan; comunicación, coordinación y remisión a servicios; prestación de servicios de supervisión para garantizar el acceso de la persona al servicio y al sistema de prestación del servicio; y supervisión del progreso de la persona.

- **Servicios de intervención en crisis**

- Este servicio está disponible para abordar una condición urgente que necesita atención inmediata. La meta de la intervención en crisis es ayudar a personas en la comunidad, para que no acaben en un hospital. La intervención en crisis puede durar hasta ocho horas y se puede proporcionar en una clínica o en un consultorio médico, por teléfono, por telemedicina, o en el hogar u otro entorno de la comunidad.

- **Servicios de estabilización en casos de crisis**



- Este servicio está disponible para abordar una condición urgente que necesita atención inmediata. La estabilización en casos de crisis puede durar hasta 20 horas, y se debe proporcionar en un centro de atención médica de 24 horas autorizado, en un programa ambulatorio de hospital o en el sitio de un proveedor que esté certificado para proporcionar servicios de estabilización en casos de crisis.
- **Servicios de tratamiento residencial para adultos**
 - Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y formación de habilidades para personas que están viviendo en centros autorizados que proporcionan servicios de tratamiento residencial para personas con enfermedad mental. Los servicios de emergencia están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre los gastos de internación completa para estar en el centro que ofrece servicios de tratamiento residencial para adultos.
- **Servicios de tratamiento residencial de crisis**
 - Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y formación de habilidades para personas que tienen una crisis mental o emocional grave, pero que no necesitan cuidado en un hospital psiquiátrico. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana en centros autorizados. Medi-Cal no cubre los gastos de internación completa para estar en el centro que ofrece servicios de tratamiento residencial de crisis.
- **Servicios intensivos de tratamiento durante el día**



- Este es un programa estructurado de tratamiento de salud mental que se proporciona a un grupo de personas que de otro modo necesitaría estar en el hospital u otro centro de atención de 24 horas. El programa dura al menos tres horas al día. Las personas pueden irse a sus casas por la noche. El programa incluye actividades de formación de habilidades y terapias, así como también psicoterapia.
- **Rehabilitación durante el día**
 - Este es un programa estructurado diseñado para ayudar a personas con enfermedad mental a aprender y a desarrollar habilidades de afrontamiento y de vida y a manejar los síntomas de enfermedad mental con mayor eficacia. El programa dura al menos tres horas por día. El programa incluye actividades de formación de habilidades y terapias.
- **Servicios de internación hospitalaria psiquiátrica**
 - Estos son servicios que se proporcionan en un hospital psiquiátrico autorizado en base a la determinación de un profesional de salud mental acreditado de que una persona requiere tratamiento intensivo de salud mental las 24 horas del día.
- **Servicios en centros de salud psiquiátrica**
 - Estos servicios se proporcionan en un centro de salud mental autorizado que se especializa en tratamiento de rehabilitación de 24 horas para condiciones de salud mental graves. Los centros de salud psiquiátrica



deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercana para satisfacer las necesidades de cuidado de la salud física de las personas en el centro.

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

Los beneficiarios menores de 21 años de edad son elegibles para obtener servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT, siglas en inglés).

A fin de calificar para los servicios de EPSDT, un beneficiario debe ser menor de 21 años de edad y tener Medi-Cal de servicios completos. El beneficio de EPSDT cubre servicios que son necesarios para corregir o mejorar cualquier condición de salud mental o para evitar que una condición de salud mental empeore.

Pregunte a su proveedor sobre los servicios de EPSDT. Puede obtener estos servicios si su proveedor y el MHP consideran que usted los necesita porque son médicamente necesarios.

Si tiene preguntas sobre el beneficio de EPSDT, llame al 1-888-258-6029.

Los siguientes servicios también están disponibles en el MHP para niños, adolescentes y personas jóvenes menores de 21 años de edad: Servicios terapéuticos de comportamiento (TBS, siglas en inglés), Coordinación del cuidado intensivo (ICC, siglas en inglés), Servicios intensivos en el hogar (IHBS, siglas en inglés) y Servicios de cuidado terapéutico de crianza (TFC, siglas en inglés).

Servicios Terapéuticos de Comportamiento



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

Los servicios terapéuticos de comportamiento (TBS) son intervenciones de tratamiento ambulatorio intensivas, individualizadas a corto plazo para beneficiarios hasta los 21 años de edad. Las personas que reciben estos servicios tienen trastornos emocionales graves, están pasando por una transición estresante o crisis de vida y necesitan servicios adicionales de apoyo específico a corto plazo para lograr los resultados especificados en su plan de tratamiento escrito.

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

- Si usted vive en casa, un miembro del personal de TBS puede trabajar individualmente con usted para reducir los problemas graves de comportamiento a fin de tratar de evitar que necesite ir a un nivel superior de cuidado, tal como un hogar comunitario para niños, adolescentes y personas jóvenes con problemas emocionales muy graves.
- Si está viviendo en un hogar colectivo (“casa de grupo”) para niños, adolescentes y personas jóvenes con problemas emocionales graves, un miembro del personal de TBS puede trabajar con usted para que pueda pasar a un nivel inferior de cuidado, tal como a un hogar de crianza o volver a su hogar. Los TBS le ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor legal a aprender nuevas maneras de abordar los comportamientos problemáticos y maneras de aumentar los tipos de comportamiento que le permitirán tener éxito. Usted, un miembro del personal de TBS y su familia, cuidador o tutor legal trabajarán juntos como equipo para abordar los comportamientos problemáticos por un lapso corto de tiempo hasta que usted ya no necesite TBS. Usted tendrá un plan



de TBS donde constará lo que harán usted, su familia, cuidador o tutor legal y el miembro del personal de TBS durante dichos servicios y dónde y cómo se llevarán a cabo los servicios. El miembro del personal de TBS puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde probablemente necesite ayuda

con su comportamiento problemático. Esto abarca su hogar, hogar de crianza, hogar colectivo, escuela, programa de tratamiento durante el día y otros sitios en la comunidad.

Coordinación del cuidado intensivo

La ICC es un servicio de administración enfocada de casos que facilita la evaluación de, la planificación del cuidado para y la coordinación de servicios a beneficiarios menores de 21 años de edad quienes son elegibles para los servicios de Medi-Cal completos y quienes cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

Los componentes del servicio de ICC incluyen evaluación; planificación e implementación del servicio; supervisión y adaptación; y transición. Los servicios de ICC se proporcionan a través de los principios del Modelo de Prácticas Básicas Integradas (ICPM, siglas en inglés), incluyendo el establecimiento del Equipo del Niño y la Familia (CFT, siglas en inglés) para garantizar la facilitación de una relación de colaboración entre el niño, su familia y los sistemas de servicio al niño involucrados.

El CFT incluye apoyos formales (como el coordinador de cuidado, proveedores y administradores de casos y agencias que prestan servicio al niño), apoyos naturales (tal como familiares, vecinos, amigos y ministro religioso, y otras personas que trabajan juntas para desarrollar e implementar el plan del cliente y que son responsables de apoyar al niño y su familia en el logro de sus metas. La ICC también proporciona un Coordinador de ICC quien:



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

- Garantiza que se acceda a, se coordinen y se presten los servicios médicamente necesarios de manera individualizada, basada en las fortalezas, centrada en el cliente, y cultural y lingüísticamente competente.
- Garantiza que los servicios y apoyos estén guiados por las necesidades del niño.
- Facilita una relación de colaboración entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en la prestación de servicios a los mismos.
- Brinda apoyo a los padres/el cuidador para satisfacer las necesidades del niño.
- Ayuda a establecer el CFT y proporciona apoyo constante.
- Organiza y relaciona el cuidado entre proveedores y sistemas de prestación de servicios infantiles para permitir que el niño reciba servicio en su comunidad.

Servicios intensivos en el hogar

Los IHBS son intervenciones individualizadas, basadas en las fortalezas diseñadas para cambiar o mejorar condiciones de salud mental que interfieren con el funcionamiento de un niño/joven y que tienen como meta ayudar al niño/joven a formar las habilidades necesarias para funcionar con éxito en el hogar y en la comunidad y a mejorar la capacidad de la familia del niño/joven para ayudar al niño/joven a que funcione con éxito en el hogar y en la comunidad.

Los servicios de IHBS se proporcionan de acuerdo con un plan de tratamiento individualizado que se desarrolla de conformidad con el Modelo de Prácticas Básicas Integradas (ICPM) por el CTF en coordinación con el plan de servicio general de la familia, el cual puede incluir, sin limitación, evaluación, desarrollo del plan, terapia, rehabilitación y servicio colateral. Los IHBS se proporcionan a beneficiarios menores de



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

21 años de edad que califican para los servicios completos de Medi-Cal y quienes cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

Cuidado terapéutico de crianza

El modelo de servicio de Cuidado terapéutico de crianza (TFC, siglas en inglés) permite la prestación de servicios de salud mental especializados, a corto plazo, intensivos, informados en el trauma e individualizados para niños/jóvenes de hasta 21 años de edad quienes tienen necesidades emocionales y conductuales complejas. Los servicios incluyen el desarrollo del plan, rehabilitación y servicios colaterales. En el TFC los niños/jóvenes son ubicados con padres de TFC capacitados, constantemente supervisados, quienes a su vez reciben apoyo.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU MHP

¿Qué derechos tengo si el MHP me niega los servicios que deseo obtener o que considero que necesito?

Si su MHP le niega, limita, demora o pone fin a servicios que usted quiere o considera que debe recibir, usted tiene derecho a recibir una Notificación (llamada "Notificación de Determinación Adversa de Beneficios") del MHP. También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión y pedir hacer una "queja" o "apelación". Las secciones a continuación abordan su derecho a una Notificación y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su MHP.

¿Qué es una Determinación Adversa de Beneficios?

Una Determinación Adversa de Beneficios es cualquiera de lo(s) siguiente(s):

- Si su MHP o uno de sus proveedores decide que usted no califica para recibir alguno de los servicios de salud mental especializados de Medi-Cal porque no reúne los requisitos de necesidad médica.
- Si su proveedor considera que usted necesita un servicio de salud mental especializado y pide la aprobación del MHP, pero el MHP no está de acuerdo y rechaza la solicitud de su proveedor, o reduce el tipo o la frecuencia del servicio. La mayoría de las veces, usted recibirá una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios antes de recibir el servicio, pero en ocasiones dicha notificación llegará después, cuando usted ya ha recibido el servicio, o mientras lo está recibiendo. Si usted recibe una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios después de que ya ha recibido el servicio, no tiene que pagar por el servicio.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

- Si su proveedor ha solicitado la aprobación al MHP, 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 servicios en base a las normas sobre el tiempo de consultas que se requiere que 48.
- Si usted presenta una queja con el MHP y el MHP no le responde con una decisión escrita sobre su queja dentro de los 90 días.
- Si usted presenta una apelación con el MHP y el MHP no le responde con una decisión escrita sobre su apelación dentro de los 30 días o, si usted presentó una apelación urgente (expedita) y no recibió una respuesta dentro de las 72 horas.

¿Qué es una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios?

Una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios es una carta que su MHP le enviará si toma la decisión de denegar, limitar, demorar o poner fin a servicios que usted o su proveedor considera que debe recibir. Una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios también se usa para informarle si su queja, apelación o apelación expedita (urgente) no se resolvió a tiempo, o si usted no recibió los servicios dentro de los plazos de tiempo estándares del MHP para la prestación de los servicios.

¿Qué me informará la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios?

La Notificación de Determinación Adversa de Beneficios le informará de:

- La decisión que su MHP tomó que le afecta tanto a usted como a su posibilidad de recibir los servicios
- La fecha en que la decisión entrará en vigencia y el motivo de dicha decisión



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

- Las normas estatales o federales en las que se basó la decisión
- Sus derechos en caso de que usted no esté de acuerdo con la decisión del MHP
- Cómo presentar una apelación con el MHP
- Cómo solicitar una Audiencia Estatal si usted no está satisfecho con la decisión del MHP sobre su apelación
- Cómo solicitar una apelación expedita o una Audiencia Estatal expedita
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal.
- Si usted califica para seguir recibiendo los servicios mientras espera la decisión de una apelación o Audiencia Estatal.
- Cuando usted tiene que presentar una apelación o solicitud de Audiencia Estatal si desea la continuidad de los servicios

¿Qué debo hacer cuando recibo una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios?

Cuando usted recibe una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios, debe leer detenidamente toda la información en el formulario. Si no entiende el formulario, su MHP puede ayudarle. También puede pedirle a otra persona que le ayude.

Si el MHP le informa que sus servicios terminarán o se reducirán, y usted no está de acuerdo con la decisión, tiene derecho a solicitar una apelación de dicha decisión. Usted puede continuar recibiendo servicios hasta que se haya tomado una decisión respecto de su apelación o Audiencia Estatal. **Debe solicitar la continuación de los servicios dentro de 10 días de haber recibido una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios o antes de la fecha de vigencia del cambio.**



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

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

¿Qué sucede si no obtengo los servicios que quiero de mi MHP?

Su MHP debe tener un proceso para que pueda resolver una queja o problema sobre cualquier asunto relacionado con los servicios de salud mental especializados que desea o que está recibiendo. Esto se denomina de proceso de resolución de problemas, y podría abarcar:

1. **El proceso de presentación de quejas:** una manifestación de descontento sobre cualquier aspecto relacionado con sus servicios de salud mental especializados o con el MHP.
2. **El proceso de presentación de apelaciones:** la revisión de una decisión (por ej., denegación de o cambios en los servicios) que el MHP o su proveedor tomaron en cuanto a sus servicios de salud mental especializados.
3. **El proceso de solicitar una Audiencia Estatal:** el proceso de solicitar una audiencia administrativa ante un juez estatal en derecho administrativo si el MHP rechaza su apelación.

Presentar una queja o apelación, o solicitar una Audiencia Estatal no pesará en su contra ni afectará a los servicios que está recibiendo. Presentar una queja o apelación le ayuda a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios de salud mental especializados. Las quejas y apelaciones también ayudan al MHP proporcionándole información que pueden usar para mejorar los servicios. Cuando su queja o apelación esté completa, su MHP le informará a usted y a las demás personas involucradas sobre el resultado final. Cuando se haya tomado una decisión en su Audiencia Estatal, la Oficina de Audiencias Estatales le informará a



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

usted y a las demás personas involucradas sobre el resultado final. Puede aprender más sobre cada roceso de resolución de problemas a continuación.

¿Puedo obtener ayuda para presentar una Apelación o una Queja o para solicitar una Audiencia Estatal?

Su MHP ayudará a explicarle estos procesos, y debe ayudarle a presentar una queja o apelación, o a solicitar una Audiencia Estatal. El MHP también puede ayudarle a decidir si califica para lo que se llama un proceso de "apelación expedita", lo que significa que será revisado con mayor rapidez debido a que su salud y/o su estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre y representación, incluyendo a su proveedor de salud mental especializada. Si desea obtener ayuda, llame al 1-888-258-6029.

¿Puede el Estado ayudarme con mi problema/preguntas?

Usted puede contactar al Departamento de Servicios de Atención Médica, Oficina de Defensoría ("Ombudsman") de lunes a viernes, de 8 a.m. a 17 p.m. (salvo los días feriados), por teléfono al (888) 452-8609 o por correo electrónico a MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. Tenga en cuenta: Los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje de correo electrónico.

También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal o en otros grupos. Asimismo puede contactarse con el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS, siglas en inglés) para preguntar sobre sus derechos a una audiencia comunicándose por teléfono con su Unidad de Consulta y Respuesta Públicas al (800) 952-5253 (para utilizar el teléfono de texto para sordomudos – TTY), llame al (800) 952-8349).



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

EL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

Una queja (“grievance”) es una expresión de descontento sobre cualquier aspecto concerniente a sus servicios de salud mental especializados que no sea alguno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación ni de Audiencia Estatal.

¿Qué es el proceso de presentación de quejas?

El proceso de presentación de quejas es el proceso del MHP para revisar su queja o demanda sobre sus servicios o el MHP.

Una queja se puede presentar en cualquier momento oralmente o por escrito, y presentar una queja no hará que usted pierda sus derechos ni sus servicios. Si presenta una queja, su proveedor no se meterá en problemas.

Usted puede autorizar a otra persona, o a su proveedor, para que actúe en su nombre y representación. Si usted autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, el MHP podría pedirle que firme un formulario autorizando al MHP a divulgar información a dicha persona.

Cualquier persona que trabaje para el MHP que toma una decisión con respecto a la queja debe estar calificada para tomar decisiones y no debe estar involucrada en ninguno de los niveles previos de revisión o de toma de decisiones.

¿Cuándo puedo presentar una queja?



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

Puede presentar una queja en cualquier momento con el MHP si está descontento con los servicios de salud mental especializados o tiene algún otro problema concerniente al MHP.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar al Departamento de Mejoramiento de Calidad de su MHP al (831) 755-4545 o comunicarse con su trabajador social directamente para obtener ayuda con una queja. Las quejas se pueden presentar de manera verbal o por escrito. Las quejas verbales no requieren un seguimiento por escrito. Si desea presentar una queja por escrito, el MHP le proporcionará sobres con dirección del remitente en todos los sitios de los proveedores para que envíe su apelación. Si no tiene un sobre con dirección del remitente, puede enviar por correo su queja directamente a la dirección que se encuentra en la portada de este manual.

¿Cómo sé si el MHP recibió mi queja?

Su MHP le hará saber si recibió su queja enviándole una confirmación escrita.

¿Cuándo se decidirá mi queja?

El MHP debe tomar una decisión sobre su queja dentro de los 90 días calendarios a partir de la fecha en la que presentó su queja. Los plazos de tiempo para la toma de una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendarios si usted solicita una extensión, o si el MHP considera que existe una necesidad de información adicional y que la demora es para su beneficio. Un ejemplo de cuando una demora podría ser para su beneficio es cuando el MHP considera que sería posible resolver su queja si contara



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

con un poco más de tiempo para obtener información de usted y de otras personas involucradas.

¿Cómo sé si el MHP ha tomado una decisión sobre mi queja?

Cuando se ha tomado una decisión respecto de su queja, el MHP le notificará de la decisión a usted o a su representante por escrito. Si su MHP no le notifica a usted o a ninguna de las partes afectadas acerca de la decisión de la queja a tiempo, entonces el MHP le proporcionará una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios asesorándole sobre su derecho a solicitar una Audiencia Estatal. Su MHP le proporcionará una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios en la fecha en la que vence el plazo de tiempo. Usted puede llamar al MHP para obtener más información si no recibe una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios.

¿Hay una fecha límite para presentar una queja?

No, usted puede presentar una queja en cualquier momento.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

EL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE APELACIONES (ESTÁNDAR Y EXPEDITO)

Su MHP debe permitirle solicitar una revisión de ciertas decisiones que el MHP o sus proveedores hayan tomado con respecto a sus servicios de salud mental especializados. Existen dos maneras en las que puede solicitar una revisión. Una manera es usando un proceso de apelación estándar. La otra manera es usando un proceso de apelación expedita (acelerada). Estos dos tipos de apelación son similares. Sin embargo, hay requisitos específicos para calificar para una 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 su proveedor que involucra una denegación o cambios en los servicios que usted cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, el MHP puede tomarse hasta 30 días para revisarla. Si usted considera que esperar 30 días pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una 'apelación expedita'.

El proceso de apelación estándar:

- Le permitirá presentar la apelación verbalmente o por escrito. Si presenta su apelación en forma verbal, debe darle seguimiento con una apelación escrita y firmada. Puede obtener ayuda para redactar la apelación. Si usted no le da seguimiento con una apelación escrita firmada, no se dará resolución a su apelación. Sin embargo, la fecha en la que usted presentó la apelación verbal se considera como la fecha de presentación de la apelación.



- Garantizará que la presentación de una apelación no pese en su contra ni en contra de su proveedor de forma alguna.
- Permitirá que autorice a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo a un proveedor. Si usted autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, el MHP podría pedirle que firme un formulario autorizando al MHP a divulgar información a dicha persona.
- Hará que sus beneficios continúen tras la solicitud de una apelación dentro del plazo de tiempo requerido, que es de 10 días a partir de la fecha en que la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios le fue enviada por correo o entregada personalmente. Usted no debe pagar por la continuación de los servicios mientras la apelación está pendiente. Sin embargo, si usted solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o suspender el servicio que está recibiendo, es posible que requieran que pague el costo de los servicios proporcionados mientras la apelación estuvo pendiente.
- Garantiza que las personas que toman la decisión sobre su apelación estén calificadas para hacerlo y no estén involucradas en ningún nivel previo de revisión ni de toma de decisiones.
- Le permite a usted o a su representante examinar el archivo de su caso, incluyendo su expediente médico y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación.
- Le da la oportunidad razonable de presentar pruebas y testimonios y de presentar argumentos de hecho y de derecho, en persona o por escrito.



- Le permitirá a usted, a su representante, o al representante legal de la herencia de un miembro fallecido ser incluido como partes interesadas de la apelación.
- Le hará saber si su apelación está siendo revisada mediante el envío de una confirmación por escrito.
- Le informa de su derecho a solicitar una Audiencia Estatal, tras la finalización del proceso de apelación con el MHP.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

Usted puede presentar una queja con su MHP en cualquiera de las siguientes situaciones:

- El MHP o uno de los proveedores contratados del condado decide que usted no califica para recibir los servicios de salud mental especializados de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Su proveedor considera que usted necesita un servicio de salud mental especializado y pide la aprobación del MHP, pero el MHP no está de acuerdo y rechaza la solicitud de su proveedor, o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor ha solicitado la aprobación al MHP, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Su MHP no le proporciona servicios en base a los plazos de tiempo que el MHP ha establecido.
- Si usted no cree que el MHP le esté proporcionando los servicios lo suficientemente rápido como para satisfacer sus necesidades.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

- Su queja, apelación o apelación expedita no fueron resueltas a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios de salud mental especializados que usted necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar al Departamento de Mejoramiento de Calidad de su MHP al (831) 755-4545 para obtener ayuda con la presentación de una apelación. El MHP le proporcionará sobres con dirección del remitente en todos los sitios de los proveedores para que envíe su apelación. Si no tiene un sobre con dirección del remitente, puede enviar por correo su apelación directamente a la dirección que se encuentra en la portada de este manual, o bien puede presentar su apelación por fax al (831) 755-4350. Las apelaciones se pueden presentar de manera verbal o por escrito. Si presenta su apelación verbalmente o por teléfono, debe darle seguimiento con una apelación escrita y firmada.

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

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

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación
- La fecha en la que se tomó la decisión con respecto a la apelación
- Si la apelación no se resuelve totalmente a su favor, la notificación también tendrá información concerniente a su derecho a una Audiencia Estatal y el procedimiento para solicitar dicha audiencia.

¿Hay una fecha límite para presentar una apelación?



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

Usted debe presentar una apelación dentro de los 60 días de la fecha que consta en la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios. No hay fechas límites para presentar una apelación cuando usted no recibe una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios, de modo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El MHP debe decidir sobre su apelación dentro de 30 días calendarios que el MHP recibe su solicitud de apelación. Los plazos de tiempo pueden extenderse hasta 14 días calendarios si usted solicita una extensión, o si el MHP considera que existe una necesidad de información adicional y que la demora es para su beneficio. Un ejemplo de cuando una demora podría ser para su beneficio es cuando el MHP considera que podría aprobar su apelación si contara con un poco más de tiempo para obtener información de su parte o de parte de su proveedor.

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

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

¿Qué es una apelación expedita?

Una apelación expedita es una manera más rápida de decidir sobre una apelación. El proceso de apelación expedita sigue un proceso similar al proceso de la apelación estándar. Sin embargo, usted debe demostrar que esperar por una apelación estándar podría hacer que su condición de salud mental empeore. El proceso de apelación expedita también sigue fechas límite diferentes a las de la apelación estándar. El MHP



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

cuenta con 72 horas para revisar las apelaciones expeditas. Usted puede hacer una solicitud verbal de una apelación expedita. No tiene que poner por escrito su solicitud de una apelación expedita.

¿Cuándo puedo presentar una apelación expedita?

Si usted cree que esperar hasta 30 días para la decisión de una apelación estándar pondrá en riesgo su vida, salud o capacidad para alcanzar, mantener o recuperar una función máxima, puede solicitar una resolución expedita de una apelación. Si el MHP está de acuerdo en que su apelación reúne los requisitos para una apelación expedita, su MHP resolverá su apelación expedita dentro de las 72 horas después de que el MHP reciba su apelación. Los plazos de tiempo para la toma de una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendarios si usted solicita una extensión, o si el MHP muestra que existe una necesidad de información adicional y que la demora es para su beneficio. Si su MHP extiende los plazos de tiempo, el MHP le dará una explicación por escrito del motivo de la extensión de dichos plazos.

Si el MHP decide que su apelación no califica para una apelación expedita, el MHP deberá hacer lo posible por darle un aviso verbal a la brevedad y notificarle por escrito dentro de los 2 días calendarios dándole los motivos para la decisión. Su apelación seguirá entonces los plazos de tiempo de la apelación estándar resumidos anteriormente en esta sección. Si usted no está de acuerdo con la decisión del MHP en cuanto a que su apelación no cumple con los criterios para una apelación expedita, puede presentar una queja.

Una vez que su MHP resuelva su solicitud de una apelación expedita, el MHP le avisará a usted y a todas las partes afectadas verbalmente o por escrito.



EL PROCESO DE LA AUDIENCIA ESTATAL

¿Qué es una Audiencia Estatal?

Una Audiencia Estatal es una revisión independiente, llevada a cabo por un juez de derecho administrativo del Departamento de Servicios Sociales de California para garantizar que usted reciba los servicios de salud mental especializados a los que tiene derecho conforme al programa de Medi-Cal.

¿Cuáles son mis derechos de Audiencia Estatal?

Usted tiene derecho a:

- Tener una audiencia ante un juez de derecho administrativo (también llamada Audiencia Estatal)
- Que le informen cómo solicitar una Audiencia Estatal.
- Que el informen sobre las normas que rigen la representación en una Audiencia Estatal.
- Que continúen sus beneficios tras su solicitud durante el proceso de Audiencia Estatal si usted la solicita dentro de los plazos de tiempo requeridos.

¿Cuándo puedo presentar una solicitud de Audiencia Estatal?

Usted puede presentar una solicitud de Audiencia Estatal en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Usted presentó una apelación y recibió una carta de resolución de apelación que le informa que su MHP rechaza la solicitud de su apelación.
- Su queja, apelación o apelación expedita no fueron resueltas a tiempo.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

¿Cómo solicito una Audiencia Estatal?

Usted puede solicitar una Audiencia Estatal en Internet en:

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

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

Llame a la División de Audiencias Estatales, de manera gratuita, al (800) 743-8525 o al (855) 795-0634, o llame a la línea de Consulta y Respuesta Públicas, de manera gratuita, al (800) 952-5253 o al TDD (dispositivo de telecomunicación para sordos) (800) 952-8349.

Usted puede solicitar una Audiencia Estatal por escrito:

Presente su solicitud al departamento de bienestar del condado a la dirección que se indica en la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios, o por fax o correo a:

California Department of Social Services

(Departamento de Servicios Sociales de California)

State Hearings Division (División de Audiencias Estatales)

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

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

¿Hay una fecha límite para solicitar una Audiencia Estatal?

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una Audiencia Estatal. Los 120 días empiezan un día después de que el MHP personalmente le da el aviso de su decisión de apelación, o el día después de la fecha de matasellos del aviso de decisión de apelación del MHP.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

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

¿Puedo continuar recibiendo servicios mientras espero la decisión de una Audiencia Estatal?

Si actualmente está recibiendo servicios autorizados y desea continuar recibiendo dichos servicios mientras espera la decisión de la Audiencia Estatal, debe solicitar la Audiencia Estatal dentro de los 10 días a partir de la fecha de recibo de la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios, o antes de la fecha en que su MHP informa que los servicios cesarán o serán reducidos. Cuando solicite una Audiencia Estatal, debe decir que desea continuar recibiendo servicios durante el proceso de Audiencia Estatal.

Si usted solicita la continuación de servicios, y la decisión final de la Audiencia Estatal confirma la decisión de reducir o suspender el servicio que está recibiendo, es posible que requieran que pague el costo de los servicios proporcionados mientras la Audiencia Estatal estuvo pendiente.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi Audiencia Estatal?

Después de que solicite una Audiencia Estatal, podría tomar hasta 90 días decidir su caso y enviarle una respuesta.

¿Qué ocurre si no puedo esperar 90 días para la decisión de mi Audiencia Estatal?

Si considera que esperar ese tiempo será perjudicial para su salud, usted debería poder recibir una respuesta dentro de tres días hábiles. Pida a su médico o profesional



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

de salud mental que escriba una carta por usted. También puede redactar la carta usted mismo. La carta debe explicar en detalle de qué modo el esperar hasta 90 días para que se tome una decisión sobre su caso perjudicará gravemente su vida, su salud o su capacidad de lograr, mantener o recobrar un funcionamiento máximo. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia expedita” y proporcione la carta con su solicitud de una audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales, revisará su solicitud de una Audiencia Estatal expedita y decidirá si usted califica. Si se aprueba su solicitud de una audiencia expedita, la audiencia se llevará a cabo y se emitirá una decisión de la audiencia dentro de los tres días hábiles de la fecha en la que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué es una directiva anticipada?

Usted tiene derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada es la instrucción escrita sobre su atención médica que es reconocida bajo la ley de California. Esta incluye información que manifiesta cómo le gustaría que le proporcionen atención médica o expresa qué decisiones le gustaría que se tomen, en caso de que o cuando usted no pueda hablar por sí mismo. Puede que a menudo escuche la descripción de una directiva anticipada como un testamento vital o poder legal duradero.

La ley de California define a la directiva anticipada como una instrucción, ya sea verbal o escrita, de atención médica individual o un poder legal (un documento escrito que otorga permiso a una persona para que tome decisiones por usted). Se requiere que todos los MHP tengan políticas vigentes sobre la directiva anticipada. Se requiere que su MHP proporcione información escrita sobre las políticas de directiva anticipada del MHP y una explicación de la ley estatal, en caso de que se solicite dicha información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su MHP para obtener más información al respecto.

Una directiva anticipada está diseñada para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden proporcionar las indicaciones sobre su propio cuidado. Se trata de un documento legal que permite que las personas manifiesten, por adelantado, cuáles serían sus deseos, en caso de que ya no puedan tomar decisiones sobre su atención médica. Esto puede incluir cosas como el derecho a aceptar o a rechazar tratamiento médico, cirugía o hacer otras elecciones respecto de la atención médica. En California, una directiva anticipada consta de dos partes:



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

- Su nombramiento de un agente (una persona) que tome decisiones sobre su atención médica; y
- Sus instrucciones individuales de atención médica

Puede obtener un formulario de directiva anticipada de su plan de salud mental o en Internet. En California, usted tiene derecho a proporcionar instrucciones de directiva anticipada a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o a cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

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

California Department of Justice
(Departamento de Justicia de California)
Attn: Public Inquiry Unit (Unidad de Consulta Pública)
P. O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

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

Como persona que califica para Medi-Cal, usted tiene derecho a recibir los servicios de salud mental especializados y médicamente necesarios del MHP. Cuando accede a dichos servicios, usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto personal y respeto por su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre opciones disponibles de tratamiento y que le expliquen dichas opciones de manera comprensible.
- Participar en las decisiones concernientes al cuidado de su salud mental, incluyendo el derecho a negarse a recibir tratamiento.
- Ser libre de cualquier forma de restricción o aislamiento usados como medios de coerción, disciplina, ventaja, castigo o represalia.
- Pedir y obtener una copia de sus registros médicos, y solicitar que sean cambiados o corregidos, si es necesario.
- Recibir la información en este manual sobre los servicios cubiertos por el MHP, otras obligaciones del MHP y sus derechos conforme se detallan aquí. Usted también tiene derecho a recibir esta información y otra información que el MHP le proporciona de una manera que resulte fácil de entender. Por ejemplo, esto significa que el MHP debe hacer que su información escrita esté disponible en los idiomas que usan al menos un cinco por ciento o 3,000 beneficiarios, el que sea menor, y poner a disposición servicios de intérprete oral sin costo alguno para las personas que hablan otros idiomas. Esto también significa que el MHP debe proporcionar diferentes materiales para personas con necesidades



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

especiales, tales como personas ciegas, con discapacidad visual o personas que tienen dificultad para leer.

- Recibir servicios de salud mental especializados de parte de un MHP que observe su contrato con el Estado respecto de la disponibilidad de los servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad del cuidado, y cobertura y autorización de los servicios. Se requiere que el MHP:
 - Emplee o tenga contratos escritos con suficientes proveedores para garantizar que todos los beneficiarios elegibles de Medi-Cal que califican para los servicios de salud mental especializados puedan recibir dichos servicios de manera oportuna.
 - Cubra de manera oportuna los servicios fuera de la red que sean médicamente necesarios para usted, si el MHP no cuenta con un empleado o proveedor contratado que pueda prestar los servicios. "Proveedor fuera de la red" significa un proveedor que no está en la lista de proveedores del MHP. El MHP debe asegurarse de que usted no pague nada extra para consultar a un proveedor fuera del red.
 - Se asegure de que los proveedores estén capacitados para prestar servicios de salud mental especializados que los proveedores acuerden en cubrir.
 - Se asegure de que los servicios de salud mental especializados que el MHP cubre sean suficientes en lo que respecta a cantidad, duración y alcance para satisfacer las necesidades de los beneficiarios elegibles de Medi-Cal. Esto incluye asegurarse de que el sistema del MHP para la aprobación del pago de los servicios se base en la necesidad médica y asegurarse de que el criterio de necesidad médica se use de manera imparcial.
 - Se asegure de que sus proveedores hagan evaluaciones adecuadas de las personas que pueden recibir servicios y que trabajen con las personas que van a recibir servicios para elaborar juntos un plan de tratamiento que incluya las metas para el tratamiento y los servicios que serán proporcionados.



- Proporcione una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado dentro del MHP, o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted, si lo solicita.
- Coordine los servicios que proporciona con los servicios que se le están proporcionando a través del plan de atención médica gestionada de Medi-Cal o con su proveedor de atención primaria, de ser necesario, y se asegure de que su privacidad se proteja conforme se especifica en las normas federales sobre la privacidad de la información de salud.
- Proporcione acceso oportuno a los cuidados, incluso hacer que los servicios estén disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una condición psiquiátrica de emergencia o una condición urgente o de crisis.
- Participe en los esfuerzos del estado por fomentar la prestación de servicios de manera culturalmente competente para todas las personas, incluyendo quienes tengan un nivel limitado de inglés y diversos trasfondos culturales y étnicos.
- Su MHP debe asegurarse de que su tratamiento no cambie de manera perjudicial porque usted expresa sus derechos. Se requiere que su MHP observe otras leyes federales y estatales pertinentes (tales como: El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 según es implementada por los reglamentos en el Título 45, parte 80 del Código de Reglamentos Federales (CFR, siglas en inglés); la Ley contra la Discriminación por la Edad de 1975, según es implementada por los reglamentos en el Título 45, parte 91 del CFR; la Ley de Rehabilitación de 1973; el Título IX de las Enmiendas en la Educación de 1972 (concernientes a programas y actividades educativas); los Títulos II y III de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades); la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible, así como también los derechos que se describen en el presente.



- Puede que tenga otros derechos bajo las leyes estatales sobre el tratamiento de la salud mental. Si desea contactarse con el Defensor de los Derechos del Paciente de su condado, puede hacerlo por teléfono al (831) 755-4518 o al (866) 908-4375, o bien por correo electrónico a 415-PatientAvccocate@co.monterey.ca.us

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

Como beneficiario de los servicios de salud mental especializados, usted es responsable de:

- Leer detenidamente este manual del beneficiario y otros materiales informativos importantes del MHP. Esos materiales le ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo recibir tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento conforme fue programado. Usted tendrá un mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de anticipación y vuelva a programar la cita para otro día y otra hora.
- Llevar siempre su Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC, siglas en inglés) de Medi-Cal y una identificación con foto cuando asiste al tratamiento.
- Informar a su proveedor si necesita un intérprete oral antes de su cita.
- Comunicar a su proveedor todas sus preocupaciones médicas para que su plan de tratamiento sea preciso. Cuánto más completa sea la información que comparte sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegurarse de hacerle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante entender por completo su plan de tratamiento y cualquier otra información que usted reciba durante el tratamiento.



Llame a su plan de salud mental (MHP) al 1-888-258-6029 o al TTY/TDD (teléfonos para sordos/ sordomudos) al 831-755-5349. El Condado de Monterey está disponible 24/7. La llamada es gratuita. O visítenos en Internet en www.mtyhd.org

- Seguir el plan de tratamiento que usted y su proveedor hayan acordado.
- Contactar al MHP si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no puede resolver.
- Comunicarse con su proveedor y con el MHP si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar a su capacidad de participar en el tratamiento.
- Tratar al personal que proporciona su tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha que existe fraude o un acto ilícito, infórmelo:
 - El Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS, siglas en inglés) solicita que cualquier persona que sospeche la existencia de fraude, despilfarro o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa de Medi-Cal contra el Fraude del DHCS al **1 (800) 822-6222**. Si considera que se trata de una emergencia, llame al **911** para obtener ayuda inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama permanece en el anonimato
 - Usted también puede reportar un presunto fraude o abuso por correo electrónico en fraud@dhcs.ca.gov o usar el formulario en Internet en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

