

**Merced County**

**Servicios de Recuperacion y Salud Mental (BHRS)**

**Plan de Salud Mental**

**Manual de Beneficiario**

**Servicio Especializados para Salud Mental**

**PO Box 2087  
Merced, CA 95344**

Fecha Publicado: 2018  
[est. 09/28/18]

### **English**

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call [1-209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818).

**ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call [1-209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818).**

### **Español (Spanish)**

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al [1-209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818).

### **Tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số [1-209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818).

### **Tagalog (Tagalog – Filipino)**

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa [1-209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818).

### **한국어 (Korean)**

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. [1-209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818) 번으로 전화해 주십시오.

### **繁體中文 (Chinese)**

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 [1-209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818)。

### **Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք [1-209-381-6800] (TTY (հեռատիպ)) (TTY: 1-866-293-1818)։



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 2

### **Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните [1-209-381-6800] (телетайп: (TTY: 1-866-293-1818).

### **فارسی (Farsi)**

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. ب [1-209-381-6800] تماس بگیرید. (TTY: 1-866-293-1818).

### **日本語 (Japanese)**

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。 [1-209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818) まで、お電話にてご連絡ください。

### **Hmoob (Hmong)**

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau [1-209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818).

### **ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। [1-209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

### **العربية (Arabic)**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم [1-209-381-6800]

(TTY: 1-866-293-1818).

- (رقم هاتف الصم والبكم)

### **हिंदी (Hindi)**

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। [1-209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818) पर कॉल करें।

### **ภาษาไทย (Thai)**

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร [1-209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818).

### **ខ្មែរ (Cambodian)**

ប្រយ័ត្ន: រ រ សើ ិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ , រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិត ្ន



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 3

ສື່ສານສຳລັບ ອົງການ ສຸກຍາມ ຈູນ ສັກ [1-209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818).

**ພາສາລາວ (Lao)**

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ [209-381-6800] (TTY: 1-866-293-1818).



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.

Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services>

## TABLA DE CONTENIDO

OTROS LENGUAJES O FORMATOS .....	6
AVISO DE ANTIDISCRIMINACIÓN.....	7
INFORMACIÓN GENERAL .....	11
INFORMACIÓN ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL.....	14
CÓMO SABER SI USTED O ALGUÍEN QUE CONOSCA NECESITA AYUDA .....	19
ACCESO A SERVICIOS DE SALUD MENTAL ESPECIALIZADOS .....	22
CRITERIOS DE NECESIDAD MENTAL.....	28
SELECCIONANDO UN PROVEEDOR .....	30
ALCANCE DEL SERVICIO .....	31
DETERMINACIÓN DE BENEFICIOS ADVERSA POR SU MHP .....	40
PROCESO DE PROBLEMA Y SOLUCIÓN: PRESENTAR QUEJA O APELACION	43
PROCESO DE COMO PRESENTAR UNA QUEJA.....	45
PROCESO DE APELACIÓN (ESTANDAR Y EXPEDITIVA) .....	47
PROCESO DE AUDENCIA ESTATAL .....	52
DIRECTIVA ANTICIPADA.....	56
DERECHOS Y RESPONSABILIDAD DE BENEFICIARIO .....	58



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 5

## OTROS LENGUAJES Y FORMATOS

### Otros Lenguajes

Puede obtener este Manual de Beneficiario y otro material sin costo en otros lenguajes. Llamando a Servicios de Recuperación y Salud Conductual (BHRS) al (888) 334-0163. Esta llamada es gratis.

### Otros Formatos

Puede obtener esta informacin sin costo alguno en formatos auxiliares, como Braille. Tamaño 18 letra grande o en audio. Servicios de Recuperación y Salud Conductual (BHRS) al (888) 334-0163. Esta llamada es gratis.

### Servicios de Intérprete

No es necesario pedir a un amigo o familiar que le sirva como intérprete. Servicio de intérprete, lingüista o servicios culturales están disponibles las 24 horas al día 7 días a la semana. Para obtener esta manual en otro lenguaje u obtener un intérprete y ayuda cultural. Llame a Servicios de Recuperación y Salud Conductual (BHRS) al (888) 334-0163. Esta llamada es gratis.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services>

## AVISO DE ANTIDISCRIMINACIÓN

Discriminación es contra la ley. Servicios de Recuperación y Salud Conductual (BHRS) se adhiere a las leyes tanto estatales como las leyes de derechos civiles. Servicios de Recuperación y Salud Conductual (BHRS) no discrimina, excluye a personas o los trata diferentes sin importar su sexo, raza, color, religión, ascendencia, antecedentes, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, información genética, estatus marital, género, identidad de género o orientación sexual.

Servicios de Recuperación y Salud Conductual (BHRS) proporciona:

- Servicios y ayuda sin costo a personas discapacitadas para ayudarles a comunicarse mejor, como:
  - Intérprete de lenguaje de señas calificado



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services>

- Información en otros lenguajes u otros formatos (letra grande, audio, formato electrónico, otros formatos)
- Servicios de lenguaje sin costo a personas quienes su lenguaje primario no es Ingles, como:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros lenguajes

Si necesita alguno de estos servicios, Comuníquese con Servicios de Recuperación y Salud Conductual (BHRS) entre 24/7. O, si tiene problemas auditivos o de habla, por favor llame (TTY: 1-866-293-1818).



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.

Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services>



## **COMO PRESENTAR UN QUEJA**

Si cree que la Servicios de Recuperación y Salud Conductual (BHRS, por sus siglas en inglés) no brindó estos servicios o que discriminó ilegalmente de otra manera por motivos 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 un reclamo ante la Salud del comportamiento y los Servicios de recuperación (BHRS, por sus siglas en inglés) - Mejora de la calidad. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: Contacte Servicios de Recuperación y Salud Conductual (BHRS) entre 8 a.m.-5 p.m. llamando al (209) 381-6800. O, Si tiene problemas auditivos o problema de habla, por favor llame (TTY: 1-866-293-1818).
- Por escrito: Llene el formulario de queja o escribe una carta y mándela a, Servicios de Recuperación y Salud Conductual (BHRS) – Mejora de la calidad P.O. Box 2087, Merced, CA 95344
- En persona: Visite su oficina de proveedor o Servicios de Recuperación y Salud Conductual (BHRS) y diga que desea presentar una queja.
- Puede presentar su queja Electrónicamente en:  
[BHRSGrievance@co.merced.ca.us](mailto:BHRSGrievance@co.merced.ca.us)



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services>

**OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIO DEL  
CUIDADO DEL LA SALUD**

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Servicios de Atención Médica de California, Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito o de forma electrónica.

- Por telefono: Llame **(916) 440-7370**. Si tiene problemas auditivos o de habla, llame por favor al **711 (Telecommunications Relay Service)**.
- Por escrito: Llene el formulario de queja o escribe un carta y mándela a:

**Michele Villados**

**Director Adjunto, Oficina de Derechos Civiles**

**Departamento de Servicios de Atención Médica Services**

**Oficina de Derechos Civiles**

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

**Sacramento, CA 95899-7413**

Formularios de queja están disponibles en el sitio web

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

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



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 10

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

Si cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles directamente ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Teléfono, por escrito, o electrónicamente:

- Por teléfono: **1 (800) 368-1019**. Si tiene problemas auditivos o de habla, llame por favor al **TTY/TDD 1 (800) 537-7697**.
- Por escrito: Llene el formulario de queja o escribe un carta y mándela a

**Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU.**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**

Formularios de queja están disponibles en el sitio web

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

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



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 11

## INFORMACIÓN GENERAL

### ¿Porque es importante leer este manual?

Bienvenido al Sistema de atención del Plan de Salud Mental del Condado de Merced. Este documento describe el plan de salud mental también conocido como MHP, los programas y servicios que estamos probando en el condado de Merced.

A lo largo del Manual del consumidor, nos referiremos al "MHP" que significa los servicios de tratamiento de salud mental que están disponibles sin costo para los beneficiarios elegibles de Medi-Cal, y las diversas características y estructura del sistema de atención. El MHP está disponible para los residentes del condado de Merced que son elegibles para Medi-Cal.

Este manual le deja saber cómo recibir servicios de Salud Mental especializada a través de su condado MHP. Este manual explica sus beneficios y como recibir cuidado. Contestara muchas de sus preguntas.

Usted aprendera:

- Como recibir servicios de salud mental especializado a través de su MHP
- Qué beneficios están a su alcance
- Qué hacer si tiene una pregunta o problema
- Su derecho y responsabilidades como beneficiario de Medi-Cal

Si no lee este manual ahora, debería guardarlo para que lo lea después. Este manual y otro material por escrito están disponibles tanto de forma electrónica en <http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> o de forma impresa, sin costo alguno. Llame a su MHP si necesita una copia impresa.

Utilice este manual como información adicional a la información que recibió cuando se inscribió a Medi-Cal.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 12

## ¿Necesita un manual en otro lenguaje o formato?

Si habla otro lenguaje que no es Ingles, servicios de intérprete están disponibles para usted sin costo. Llame a Servicios de Salud y Recuperación Conductual (BHRS) al número impreso al pie de la página. Su MHP está disponible las 24 horas al día, los 7 de la semana.

También puede comunicarse con MHP al (888) 334-0163 o si le gustaría este manual u otro material por escrito en formato alternativo, como letra grande, braille, o en audio. Su MHP le brindara ayuda.

Si desea este manual u otro material escrito en un idioma que no sea el inglés, llame a su MHP. Su MHP lo asistirá en su idioma por teléfono.

Esta información está disponible en los lenguajes enumerados a continuación. English, Spanish and Hmong are the prevalent languages that materials are readily available.

## ¿De qué es responsable su MHP?

Su MHP es responsable de lo siguiente:

- Asegurarse que sea elegible para recibir servicios de salud mental especializados del condado o red de proveedores.
- Proveer un numero sin costo alguno que está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana que le dice como recibir servicios de MHP. Servicios de Salud y Recuperación Conductual, sin costo alguno al: (888) 334-0163.
- Tener suficiente proveedores para recibir servicios y tratamiento de salud mental cubierto por el MHP si lo necesita.
- Informándole y educarlo sobre los servicios disponibles de su MHP.
- Brindarle servicios en su idioma o por un intérprete (si es necesario) sin cargo y le informamos que estos servicios de intérprete están disponibles.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 13

- Proporcionarle información por escrito sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o formas alternativas como Braille o letra grande. La Salud del comportamiento y los Servicios de recuperación proporcionan todos los materiales informativos en los idiomas predominantes (inglés, español y Hmong), y ponen a disposición formatos alternativos y el uso de auxiliares y copias grandes. Para idiomas adicionales que no están cubiertos en el idioma prevalente, llame a los Servicios de Salud Mental y de Recuperación al (209) 381-6800 y solicite hablar con el Departamento de Mejora de la Calidad.
- Proporcionarle un aviso de cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha de vigencia prevista del cambio. Un cambio se considera significativo cuando hay un aumento o disminución en la cantidad o los tipos de servicios disponibles, o si hay un aumento o disminución en el número de proveedores de la red, o si hay algún otro cambio que pudiera afectar los beneficios Usted recibe a través del MHP.

## INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL

### ¿Quién puede recibir Medi-Cal?

Varios factores se utilizan para decidir qué tipo de cobertura de salud usted puede recibir de Medi-Cal. Incluye:

- Cuanto dinero gana
- Su edad
- La edad de los hijos bajo su cuidado
- Si está embarazada, siego, o discapacitado
- Si recibe Medicare



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 14

Debe vivir en California para calificar para recibir Medi-Cal. Si usted piensa que califica para Medi-Cal, vea como puede aplicar a continuación.

### **¿Cómo puedo yo aplicar para Medi-Cal?**

Puede aplicar para Medi-Cal en cualquier momento del año. Pudiera hacerlo por medio de cualquiera de las siguientes maneras.

**Por correo:** Aplica para Medi-Cal por medio de una aplicación optimizada, disponible en Inglés y otros lenguajes en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Mande su aplicación completa a su oficina del condado más cercana. Puede encontrar la oficina más cercana en el sitio web; <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Condado de Merced – Agencia de Servicios Humanos

Dirección de envío:

PO BOX 112

Merced, CA 95341-0112

**Por teléfono:** Para aplicar por teléfono, llame a su oficina del condado más cercana. Puede encontrar el número del teléfono en el sitio web:

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

Condado de Merced – Agencia de Servicios Humanos

número telefónico: (209) 385-3000.

**En línea:** Aplique en línea en [www.benefitscal.com](http://www.benefitscal.com) o [www.coveredca.com](http://www.coveredca.com).

Aplicaciones son transferidas a su oficina servicios sociales más cercana de manera segura, como Medi-Cal se proporciona a nivel del condado.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.

Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 15

**En Persona:** Para aplicar en persona, encontrara la oficina más cercana del su condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/Pages/CountyOffices.aspx>, donde usted puede obtener ayuda para completar su aplicación.

**Condado de Merced – Agencia de Servicios Humanos –Merced**

Ubicación de oficina:

2115 West Wardrobe Avenue

Merced, CA 95340

(209) 385-3000

**Condado de Merced – Agencia de Servicios Humanos –Los Banos**

**Location**

Ubicación de oficina:

415 F Street

Los Banos, CA 93635

(209) 826-1821

**Condado de Merced – Agencia de Servicios Humanos – Atwater**

Ubicación de oficina:

1920 Customer Care Way

Atwater, CA 95301

(209) 385-3000

Si necesita ayuda para aplicar, o tiene alguna pregunta, puede comunicarse con un Consejero Certificado de Inscripción (CEC) sin costo. Llame al 1-800-300-1506, o encontrara un CEC local en <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

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



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 16



## ¿Que son servicios de Emergencia?

Servicios de emergencia son servicios para beneficiarios experimentando una condición de emergencia inesperada. Infiriendo una condición medica de emergencia psiquiátrica.

Una emergencia de condición médica tiene síntomas tan severos (puede influir dolor severo) que normalmente una persona pudiera esperar que ocurra en cualquier momento.

- La salud del individuo (o con respecto a una mujer embarazada, la salud del bebe por nacer) puede estar en serio peligro.
- Serios problemas con funciones corporales
- Serios problemas con un órgano o parte del cuerpo

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

- Cuando es un peligro para el mismo o ella misma u otros, por lo que parece ser una enfermedad mental.
- No puede inmediatamente proporcionarse o alimentarse, o usar ropa o albergue por lo que parece ser 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. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá las condiciones de emergencia, ya sea médica o psiquiátrica (emocional o mental). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura para pagar por ir a la sala de emergencias, incluso si resulta que no es una emergencia. Si cree que tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a cualquier hospital u otro lugar para obtener ayuda.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 17

## **¿Hay Transporte Disponible?**

Se puede proporcionar transporte que no sea de emergencia y no médico para los beneficiarios de Medi-Cal que no pueden proporcionar transporte por su cuenta y que tienen una necesidad médica para recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal.

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

Si necesita ayuda para transporte, comuníquese con su agente de cuidado para más información y ayuda.

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de atención administrada, y necesita transporte no médico, puede llamar directamente a una compañía de transporte médico profesional con licencia aprobada o puede llamar a su proveedor de atención médica y preguntar sobre proveedores de transporte en su área. Cuando se comunique con la compañía de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede recetarle transporte médico que no sea de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su traslado de ida y vuelta a su (s) cita (s).

## **¿A quién debo contactar si tengo pensamientos suicidas?**

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

Para residentes locales buscando ayuda en una crisis y desea encontrar programas de salud mental en su localidad, por favor llame a la Unidad de Estabilización de Crisis (209) 381-6819 o sin costo: (888) 334-0163.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 18

## ¿COMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOZCA NECESITA AYUDA?

### ¿Cómo saber si yo necesito ayuda?

Muchas personas pasan por tiempos difíciles en su vida y quizás experimentan problemas de salud mental.

Lo más importante que debe recordar cuando se pregunta si necesita ayuda profesional, es que confíe en sí mismo. Si califica para Medi-Cal, y usted piensa que necesita ayuda profesional, debería solicitar ayuda de su MHP.

Usted quizás necesite ayuda si usted tiene uno o más de los siguientes síntomas:

- Deprimido (o sentirse desesperanzado, desamparado o muy abatido) la mayor parte del día, casi todos los días.
- Pérdida de interés en actividades que generalmente te gusta hacer.
- Pérdida o aumento de peso significativo en un corto período de tiempo
- Dormiendo demasiado o muy poco
- Movimientos físicos lentos o excesivos
- Se siente cansado casi todos los días
- Sentimientos de inutilidad o culpa excesiva.
- Dificultad para pensar, concentrarse y / o tomar decisiones
- Disminuye la necesidad de dormir (sentirse "descansado" después de solo unas pocas horas de sueño)
- Pensamientos apresurados difícil de controlar
- Habla muy rápido o no puede dejar de hablar
- Cree que personas le quieren causar algún mal
- Escucha voces y o sonidos que otros no escuchan
- Ve cosas que otros no ven
- No puede ir a trabajar o a la escuela



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 19

- Descuida su higiene personal (estar limpio)
- Tiene problemas serios con otras personas
- Se retrae o se aleja de otras personas
- Lloro con frecuencia y sin ninguna razón
- Se enoja seguido y explota sin razón
- Tiene trastornos de humor severos
- Siente ansiedad o está preocupada la mayor parte del tiempo
- Mostrando comportamiento que otros consideran extraño o raro

### **¿QUE ME INDICA SI UN HIJO O JOVEN NECESITA AYUDA?**

Puede comunicarse con su MHP para una evaluación para su hijo o adolescente si cree que están mostrando alguno de los signos de un problema de salud mental. Si su hijo o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que se necesitan servicios especializados de salud mental cubiertos por el MHP, el MHP coordinará que su hijo o adolescente reciba los servicios. También hay servicios disponibles para los padres que se sienten abrumados por ser padres o que tienen problemas de salud mental.

La siguiente lista de verificación puede ayudarlo a evaluar si su hijo necesita ayuda, como servicios de salud mental. Si hay más de un signo o persiste durante un largo período de tiempo, puede indicar un problema más grave que requiere ayuda profesional. Aquí hay algunas señales a tener en cuenta:

- Cambio repentino e inexplicable en su comportamiento.
- Quejas de dolores / molestias sin ninguna causa médica / física
- Pasa más tiempo a solas
- Se cansa rápido y tiene poca energía
- Inquieto e incapaz de quedarse quieto



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 20

- Menos interesado en la escuela sin motivo aparente
- Se distrae fácilmente
- Tiene miedo de nuevas situaciones
- Se siente triste o infeliz sin causa aparente
- Se irrita o enojado sin causa aparente.
- Se siente desesperado
- Se le hace difícil concentrarse
- Siente menos interés en los amigos
- Pelea con otros
- Se ausenta de la escuela sin razón
- Su clasificaciones han bajado
- Tiene bajo estima
- Se la dificulta dormir
- Se preocupa mucho
- Se siente angustiado cuando no está contigo
- Siente que no hace nada bien
- Toma riesgos innecesarios
- Con frecuencia se siente herido emocional o físicamente
- Actúa notablemente más jóvenes que los niños de su edad
- No entiende los sentimientos de otros
- Hostiga a others
- No se responsabiliza por sus acciones
- Tome lo que no es suyo y luego niega haberlo hecho



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 21

## ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

### ¿Que son servicios especializados de salud mental?

Los servicios especializados de salud mental son servicios de salud mental para personas con enfermedades mentales o problemas emocionales que un médico regular no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son lo suficientemente graves como para que obstaculicen la capacidad de una persona para continuar con sus actividades diarias.

Servicios de salud mental especializados incluyen:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo de medicamentos
- Gestión de casos específicos
- Servicios de intervención de crisis
- Servicios de estabilización de crisis
- Servicios de residencia para adultos
- Servicios de residencia para tratamiento de crisis
- Servicios intensivos de día
- Rehabilitación de día
- Servicios de hospitalización psiquiátrica
- Servicios de instalaciones de salud psiquiátrica.

Además de los servicios especializados de salud mental mencionados anteriormente, los beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a servicios adicionales bajo el beneficio de detección temprana, periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT). Esos servicios incluyen:

- Servicios intensivos de casa
- Coordinador de cuidado intensivo
- Servicios de comportamiento terapéutico



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 22

- Cuidados de crianza terapéuticos

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

### **¿Cómo puedo obtener servicios de salud mental especializada?**

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

Otra persona u organización puede remitirlo a su MHP para servicios especializados de salud mental, incluido su médico, la escuela, un miembro de la familia, un tutor, su plan de atención médica administrada de Medi-Cal u otras agencias del condado. Por lo general, su médico o el plan de atención médica administrada de Medi-Cal necesitarán su permiso, o el permiso del padre o cuidador de un niño, para hacer la referencia directamente al MHP, a menos que haya una emergencia. Es posible que su MHP no rechace una solicitud para realizar una evaluación inicial para determinar si cumple con los criterios para recibir servicios del MHP.

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

### **¿Dónde puedo obtener servicios de salud mental especializados?**

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive. Comuníquese con la servicios de salud mental y recuperación conductual al (209) 381-6800 para obtener información sobre las ubicaciones de las clínicas y los servicios



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.

Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 23

prestados en el Condado de Merced. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, es elegible para cobertura y beneficios adicionales bajo EPSDT.

Su MHP determinará si necesita servicios especializados de salud mental. Si lo hace, el MHP lo derivará a un proveedor de salud mental que le brinde los servicios que necesita.

El MHP tiene que asegurarse de que lo refieran a un proveedor que satisfaga sus necesidades y que sea el proveedor más cercano a su hogar.

### **¿Cuándo puedo obtener servicios de salud mental especializada?**

Su MHP tiene que cumplir con los estándares de tiempo de citas del estado al programar una cita para que usted reciba los servicios del MHP. El MHP debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de tiempo de cita:

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

### **¿Quién decide que servicios recibiré?**

Usted, su proveedor y el MHP participan en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del MHP siguiendo los criterios de necesidad médica y la lista de servicios cubiertos. El MHP debe usar un profesional calificado para hacer la revisión para la



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 24



autorización de servicio. Este proceso de revisión se denomina autorización de servicios especializados de salud mental.

El proceso de autorización de MHP debe seguir líneas de tiempo específicas. Para una autorización estándar, el MHP debe decidir en función de la solicitud de su proveedor dentro de los 5 días calendario. Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el MHP considera que le interesa obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse hasta 14 días calendario adicional. Un ejemplo de cuándo una extensión puede ser de su interés es cuando el MHP piensa que podría aprobar la solicitud de tratamiento de su proveedor si obtiene información adicional de su proveedor. Si el MHP extiende el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión. Puede solicitarle al MHP más información sobre su proceso de autorización. Llame a su MHP para solicitar

Si el MHP decide que no necesita los servicios solicitados, el MHP debe enviarle un Aviso de determinación adversa de beneficios que le informa que los servicios fueron denegados e informarle que puede presentar una aplicación y proporcionar información sobre cómo presentar una apelación y proporcionar información sobre sus derechos para presentar una queja o apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de sus MHP de denegar sus servicios o tomar otras medidas con las que no está de acuerdo, consulte la página 41 en este manual.

### **¿Cómo obtener otros servicios para salud mental que son cubiertos por mi MHP?**

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

- Pruebas y tratamiento de salud mental individual y en grupo (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas para evaluar una condición de salud mental.
- Servicios ambulatorios que incluyen análisis de laboratorio, medicamentos y suministros.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 25

- Servicios ambulatorios para monitorear la terapia con medicamentos.

Para obtener uno de los servicios anteriores, llame directamente a su plan de atención médica administrada de Medi-Cal. Si no está en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal, es posible que pueda obtener estos servicios de proveedores individuales y clínicas que aceptan Medi-Cal. El MHP puede ayudarlo a encontrar un proveedor o una clínica que pueda ayudarlo o darle algunas ideas sobre cómo encontrar un proveedor o una clínica.

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede surtir recetas para tratar una condición de salud mental.

### **Como obtener otros servicios de Medi-Cal Services (Cuidado/Medico primario) que no están cubiertos por el MHP?**

Hay dos maneras en que puede obtener los servicios de Medi-Cal que no están cubiertos por el MHP.

1. Inscribirse en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal.
  - Su plan de salud encontrará un proveedor para usted si necesita atención médica.
  - Obtiene su atención médica a través de un plan de salud, una organización de mantenimiento de la salud (HMO) o un administrador de casos de atención primaria.
  - Debe utilizar los proveedores y las clínicas del plan de salud, a menos que necesite atención de emergencia.
  - Puede usar un proveedor fuera de su plan de salud para servicios de planificación familiar.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.

Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 26

2. Recibir servicios de proveedores de atención médica individuales o clínicas que toman Medi Cal.

- Recibe atención médica de proveedores individuales o clínicas que toman Medi-Cal.
- Debe informarle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir servicios. De lo contrario, es posible que se le facturen esos servicios.
- Los proveedores de atención médica y las clínicas individuales no tienen que ver a los pacientes de Medi-Cal, o pueden elegir ver solo a unos pocos pacientes de Medi-Cal.

### **¿Qué tal si tengo problemas de Alcohol o Drogas?**

Si cree que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, comuníquese con los Servicios de Desorden y Uso de Sustancias (SUD) de su condado al:

#### **Merced County- BHRS – The Center**

301 East 13<sup>th</sup> Street

Merced, CA 95341

(209) 385-6880

\*Proporciona servicios de tratamiento de abuso de sustancias para adultos (mayores de 18 años), servicios ambulatorios y ambulatorios intensivos, así como para mujeres embarazadas y madres. Admisión / Evaluación, educación, asesoramiento individual, familiar y grupal, planificación de tratamientos, garantías, planificación de alta, gestión de casos y servicios de recuperación.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 27

### **Merced County- BHRS – Recovery Assistance for Teens (R.A.F.T.)**

1275 B Street & 480 East 13<sup>th</sup> Street

Merced, CA 95341

(209) 385-6880

\*Propociona servicios de tratamiento de abuso de sustancias para jóvenes (de 12 a 17 años de edad). Esta ubicación proporciona servicios de educación ambulatorios intensivos para pacientes, ambulatorios. Admisión / Evaluación, educación, asesoramiento individual, familiar y grupal, planificación de tratamientos, planificación de alta, gestión de casos y servicios de hospitalaria, servicios de recuperación.

### **Merced County- BHRS – Los Banos Clinic**

40 West G Street

Los Banos, CA 93635

(209) 710-6100

\* Proporciona servicios de tratamiento de abuso de sustancias para jóvenes (12-17 años) y adultos (mayores de 18 años), servicios ambulatorios y ambulatorios intensivos, así como para mujeres embarazadas y madres. Admisión / Evaluación, educación, asesoramiento individual, familiar y en grupo, planificación de tratamientos, garantías, planificación de alta, gestión de casos y servicios de recuperación.

## **CRITERIOS DE NECESIDAD MÉDICA**

### **¿Qué es necesidad Médica y porque es importante?**

La necesidad médica significa que hay una necesidad médica de servicios especializados de salud mental, y estos servicios pueden ayudarlo si los recibe.

Una profesión de salud mental con licencia hablará con usted y lo ayudará a determinar si es elegible para los servicios de salud mental especializados y qué tipo de servicios



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.

Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 28

de salud mental especializados son apropiados. Decidir la necesidad médica es el primer paso en el proceso de obtener servicios especializados de salud mental.

No necesita saber si tiene un diagnóstico de salud mental para pedir ayuda con una enfermedad mental específica. El MHP lo ayudará a obtener esta información al realizar una evaluación de su condición. Si los resultados de la evaluación determinan que usted tiene una condición de salud mental que cumple con los criterios de necesidad médica, se le brindará un tratamiento especializado de salud mental según sus necesidades.

### **¿Qué son los criterios de necesidad médica para quien tiene menos de 21 año?**

Si tiene menos de 21 años, y tiene Medi-Cal completo con un diagnóstico cubierto por el MHP, el MHP debe proporcionarle servicios especializados de salud mental si esos servicios ayudarán a corregir o mejorar su condición de salud mental o para prevenir su condición de salud mental de empeorar

### **¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para los servicios hospitalarios psiquiátricos para pacientes hospitalización?**

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

- Presenta un peligro a sí mismo u otros, o daño significativo de propiedad
- No puede proveer o utilizar comida, ropa o albergue
- Presenta un gran riesgo a su salud física
- Tener un deterioro reciente y significativo en la capacidad para funcionar



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 29

- Necesita evaluación psiquiátrica, tratamiento con medicamentos u otro tratamiento que solo se pueda brindar en el hospital

## SELECCIONADO UN PROVEEDOR

### ¿Cómo puedo encontrar un proveedor para el servicios especializado que necesito?

Algunos MHP requieren que reciba la aprobación de su MHP antes de comunicarse con un proveedor de servicios. Algunos MHP lo remitirán a un proveedor que está listo para verlo. Otros MHP le permiten comunicarse directamente con un proveedor.

El MHP puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Su MHP debe darle la oportunidad de elegir entre al menos dos proveedores cuando inicie los servicios por primera vez, a menos que el MHP tenga una buena razón por la que no puede proporcionar una opción (por ejemplo, solo hay un proveedor que puede proporcionarle el servicio que necesita) . Su MHP también debe permitirle cambiar de proveedor. Cuando solicita cambiar de proveedor, el MHP debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores, a menos que haya una buena razón para no hacerlo.

A veces, los proveedores contratados por MHP dejan el MHP por su cuenta o a solicitud del MHP. Cuando esto sucede, el MHP debe hacer un esfuerzo de buena fe para notificar por escrito a cada persona que recibió servicios especializados de salud mental del proveedor, dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que el MHP sabe que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto sucede, su MHP debe permitirle continuar recibiendo servicios del proveedor que dejó el MHP, si es posible. Solicite a su MHP la "continuidad de la atención" si desea continuar viendo a un proveedor que ya no participa en el MHP.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 30

Se requiere que su MHP publique en línea un directorio de proveedores actual. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de MHP [www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health - and-Recovery-Services](http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services) o llame al número de teléfono gratuito de MHP. Un directorio de proveedores actual está disponible electrónicamente en el sitio web de MHP, o en forma impresa al solicitarlo.

### **¿Podría yo seguir recibiendo servicios de mi proveedor actual?**

Si ya está recibiendo servicios de salud mental (de otro MHP, un plan de atención administrada o un profesional de Medi-Cal individual), puede solicitar una "continuidad de la atención" para que pueda permanecer con su proveedor actual, por más tiempo. a 12 meses, bajo ciertas condiciones, que incluyen, entre otras, todas las siguientes:

- Tiene una relación existente con el proveedor que está solicitando;
- Debe permanecer con su proveedor actual para continuar con el tratamiento o porque le haría daño a su condición de salud mental cambiar a un proveedor nuevo;
- El proveedor cumple con ciertos requisitos de acuerdo con las leyes estatales y federales:
- El proveedor acepta los términos y condiciones del MHP para contratar con el MHP:

### **ALCANCE DE LOS SERVICIO**

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



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 31

- **Servicios de Salud Mental**

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individual, grupal o familiar que ayudan a las personas con enfermedades mentales a desarrollar habilidades de afrontamiento para la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo que realiza el proveedor para ayudar a mejorar los servicios para la persona que los recibe. Este tipo de cosas incluye: evaluaciones para ver si necesita el servicio y si el servicio está funcionando; planificar el desarrollo para decidir los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se proporcionarán; y "garantía", que significa trabajar con familiares y personas importantes en su vida (si usted lo autoriza) para ayudarlo a mejorar o mantener sus capacidades de la vida diaria. Los servicios de salud mental se pueden brindar en la clínica o en el consultorio de un proveedor, por teléfono o por telemedicina, o en su hogar u otro entorno comunitario.

- **Los Servicios de Apoyo de Medicamentos**

- Esto incluyen los servicios de prescripción, administración dispensación y control de medicamentos psiquiátricos. Los servicios de apoyo con medicamentos se pueden proporcionar en la clínica o en el consultorio de un proveedor, por teléfono o por telemedicina, en el hogar u otro entorno comunitario.

- **Gestion de caso especificos**

- Este servicio ayuda a obtener servicios médicos, educativos, sociales, de recreación, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando estos servicios pueden ser difíciles de obtener para las personas



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 32



con enfermedades mentales. La gestión dirigida de casos incluye el desarrollo del plan; comunicación, coordinación y referencia; monitorear la entrega del servicio para asegurar el acceso de la persona al servicio y al sistema de entrega del servicio; y monitorear el progreso de la persona.

- **Servicios de Intervención de Crisis**

- Este servicio está disponible para tratar una condición urgente que requiere atención inmediata. El objetivo de la intervención en crisis es ayudar a las personas en la comunidad, para que no terminen en el hospital. La intervención en caso de crisis puede durar hasta ocho horas y puede brindarse en la clínica o en el consultorio de un proveedor, por teléfono o por telemedicina, en el hogar o en otro entorno comunitario.

- **Servicios de Estabilización de Crisis**

- Este servicio está disponible para tratar una condición urgente que requiere atención inmediata. La estabilización de crisis puede durar hasta 20 horas y debe proporcionarse en un centro de atención médica con licencia las 24 horas, en un programa ambulatorio en un hospital o en un sitio certificado por un proveedor para brindar servicios de estabilización de crisis.

- **Servicios de Tratamiento Residencial para Adultos**

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que viven en instalaciones autorizadas que brindan servicios de tratamiento residencial para personas con enfermedades mentales. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de la



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 33

habitación y la pensión para estar en la instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial para adultos.

- **Servicios de Tratamiento Residencia de Crisis**

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para las personas que tienen una crisis mental o emocional grave, pero que no necesitan atención en un hospital psiquiátrico. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana en instalaciones autorizadas. Medi-Cal no cubre el costo de la habitación y la comida para estar en la instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial en crisis.

- **Servicios de Tratamientos Intensivos de Día**

- Este es un programa estructurado de tratamiento de salud mental que se brinda a un grupo de personas que de otro modo necesitarían estar en el hospital u otro centro de atención de 24 horas. El programa dura al menos tres horas al día. La gente puede ir a sus propios hogares por la noche. El programa incluye actividades y terapias para el desarrollo de habilidades, así como psicoterapia.

- **Rehabilitación de Día**

- Este es un programa estructurado y diseñado para ayudar a las personas con enfermedades mentales a aprender y desarrollar habilidades de afrontamiento y de vida, y para manejar los síntomas de las enfermedades mentales de manera más efectiva. El programa dura al menos tres horas por día. El programa incluye actividades de desarrollo de habilidades y terapias.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 34

- **Servicios hospitalarios psiquiátricos**
  - Estos son servicios prestados en un hospital psiquiátrico con licencia según la determinación de un profesional de salud mental con licencia que indica que la persona requiere tratamiento intensivo de salud mental las 24 horas.
  
- **Servicios de instalaciones de salud psiquiátrica**
  - Estos servicios se brindan en un centro de salud mental con licencia que se especializa en el tratamiento de rehabilitación de enfermedades graves de salud mental las 24 horas. Las instalaciones de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercana para satisfacer las necesidades de atención de salud física de las personas en la instalación

### **¿Habrá servicios disponibles para Niños, Adolescentes o Adultos jóvenes?**

- Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado Evaluación, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT, por sus siglas en inglés).

Para ser elegible para los servicios de EPSDT, un beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal completo. 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.

Pregúntele a su proveedor sobre los servicios EPSDT. Puede recibir estos servicios si su proveedor y el MHP descubren que los necesita porque son médicamente necesarios.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 35

Si tiene preguntas sobre el beneficio EPSDT, llame al (209) 381-6800 y solicite hablar con el Director de la División para el Sistema de Cuidado de Niños.

Los siguientes también están disponibles en el MHP para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años: Servicios terapéuticos del comportamiento (TBS), Coordinación de cuidados intensivos (ICC), Servicios intensivos basados en el hogar (IHBS) y Servicios terapéuticos de acogida (TFC) ) Servicios.

### **Servicios de Terapéutico de comportamiento**

Los TBS son intervenciones de tratamiento ambulatorio intensivo e individualizado a corto plazo para beneficiarios hasta los 21 años. Las personas que reciben estos servicios tienen trastornos emocionales graves, están experimentando una transición estresante o una crisis en la vida, y necesitan servicios adicionales de apoyo específico a corto plazo para lograr resultados. Especificados en su plan de tratamiento escrito.

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

- Si vive en su hogar, un miembro del personal de TBS puede trabajar individualmente con usted para reducir los problemas de conducta graves para tratar de evitar que tenga que ir a un nivel más alto de atención, como un hogar grupal para niños, Adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves.
- Si vive en un hogar de grupo para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves, un miembro del personal de TBS puede trabajar con



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 36

usted para que pueda pasar a un nivel de atención más bajo, como un hogar de acogida. o de vuelta a casa. TBS lo ayudará a usted, a su familia, a su cuidador o al tutor legal a aprender nuevas formas de abordar el comportamiento problemático y las formas de aumentar los tipos de comportamiento que le permitirán tener éxito. Usted, el miembro del personal de TBS y su familia, cuidador o tutor trabajarán juntos como un equipo para abordar las conductas problemáticas durante un breve período, hasta que ya no necesite la TBS. Tendrá un plan de TBS que le dirá lo que usted, su familia, cuidador o tutor y el personal de TBS harán durante la TBS, y cuándo y dónde ocurrirá la TBS. La persona del personal de TBS puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde es probable que necesite ayuda con su comportamiento problemático. Esto incluye su hogar, hogar de acogida, hogar grupal, escuela, programa de tratamiento de día y otras áreas de la comunidad.

### **Coordinación de cuidados intensivos**

ICC es un servicio dirigido de administración de casos que facilita la evaluación, la planificación de la atención y la coordinación de los servicios a los beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para el alcance completo de los servicios de Medi-Cal y que cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

Los componentes del servicio ICC incluyen la evaluación; planificación y ejecución de servicios; seguimiento y adaptación; y la transición. Los servicios de ICC se brindan a través de los principios del Modelo Integrado de Práctica Básica (ICPM), incluido el establecimiento del Equipo de Niños y Familias (CFT) para garantizar la facilitación de una relación de colaboración entre un niño, su familia y los sistemas involucrados que atienden a niños.

CFT incluye apoyos formales (como el coordinador de atención, proveedores y



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.

Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 37

administradores de casos de agencias que atienden a niños), apoyos naturales (como familiares, vecinos, amigos y clérigos) y otras personas que trabajan juntas para desarrollar e implementar el plan del cliente y es responsable de ayudar a los niños y sus familias a alcanzar sus metas. ICC también proporciona un Coordinador de ICC que:

- Asegura que los servicios médicamente necesarios sean accedidos, coordinados y prestados de una manera basada en la fuerza, individualizada, impulsada por el cliente y cultural y lingüísticamente competente.
- Asegura que los servicios y apoyos sean guiados por las necesidades del niño.
- Facilita una relación de colaboración entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en brindarles servicios.
- Ayuda al padre / cuidador a satisfacer las necesidades de sus hijos.
- Ayuda a establecer el CFT y proporciona apoyo continuo.
- Organiza y combina la atención entre los proveedores y los sistemas de atención infantil para permitir que el niño reciba servicios en su comunidad.

### **Servicios basados en el hogar intensivo**

Las IHBS son intervenciones individualizadas, basadas en la fuerza, diseñadas para cambiar o mejorar las condiciones de salud mental que interfieren con el funcionamiento de un niño / joven y están destinadas a ayudar al niño / joven a desarrollar las habilidades necesarias para el funcionamiento exitoso en el hogar y la comunidad, y mejorar el niño / a La capacidad de la familia del joven para ayudar al niño / joven a funcionar con éxito en el hogar y la comunidad.

Los servicios de IHBS se brindan de acuerdo con un plan de tratamiento individualizado desarrollado de acuerdo con la CIMF por parte del CFT en



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 38

coordinación con el plan de servicio general de la familia, que puede incluir, entre otros, la evaluación, el desarrollo del plan, la terapia, la rehabilitación y la garantía. IHBS se proporciona a los beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para los servicios de Medi-Cal de alcance completo y que cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

### **Cuidado de Crianza Terapéutico**

El modelo de servicio TFC permite la provisión de servicios especializados de salud mental especializados a corto plazo, intensivos, informados sobre el trauma e individualizados para niños de hasta 21 años que tienen necesidades emocionales y de comportamiento complejas. Los servicios incluyen el desarrollo del plan, la rehabilitación y la garantía. En TFC, los niños son colocados con padres de TFC entrenados, supervisados intensamente y con apoyo.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 39

## DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR SU MHP

### ¿Qué derechos tengo si el MHP niega los servicios que quiero o creo que necesito?

Si su MHP niega, limita, demora o finaliza los servicios que desea o cree que debería recibir, usted tiene derecho a un Aviso (llamado "Aviso de determinación adversa de beneficios") del MHP. También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión solicitando una "queja" o "apelación". Las secciones a continuación analizan su derecho a un Aviso 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 los siguientes:

- Si su MHP o uno de sus proveedores deciden que usted no es elegible para recibir ningún servicio especializado de salud mental de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor cree que necesita un servicio especializado de salud mental y solicita la aprobación del MHP, pero el MHP no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor, o reduce el tipo o la frecuencia del servicio. La mayoría de las veces, recibirá un Aviso de determinación adversa de beneficios antes de recibir el servicio, pero a veces el Aviso de determinación adversa de beneficios se realizará después de que ya haya recibido el servicio, o mientras reciba el servicio. Si recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios después de haber recibido el servicio, no tiene que pagar por el servicio.
- Si su proveedor ha solicitado la aprobación del MHP, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 40



- Si su MHP no le proporciona servicios según los estándares de tiempo de cita que debe cumplir (consulte la página 42).
- Si presenta un reclamo ante el MHP y el MHP no recibe una respuesta por escrito sobre su reclamo dentro de los 90 días.
- Si presenta una apelación ante el MHP y el MHP no responde con una decisión por escrito sobre su apelación dentro de los 30 días, o si presentó una apelación acelerada, y no recibió una respuesta dentro de las 72 horas.

### **¿Qué es un aviso 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 finalizar los servicios que usted y su proveedor creen que debe recibir. También se usa un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios para informarle si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió servicios dentro de los estándares de la línea de tiempo del MHP para brindar servicios.

### **¿Qué me dirá el Aviso de determinación adversa de beneficios?**

El Aviso de determinación adversa de beneficios le informará:

- La decisión que tomó su MHP que le afecta a usted y su capacidad para obtener servicios
- La fecha en que la decisión entrará en vigor y el motivo de la decisión.
- Las normas estatales o federales en las que se basó la decisión
- Sus derechos si no está de acuerdo con la decisión del MHP
- Cómo presentar una apelación ante el MHP
- Cómo solicitar una audiencia estatal si no está satisfecho con la decisión del MHP sobre su apelación
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia estatal acelerada



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 41

- 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 es elegible para continuar recibiendo servicios mientras espera una apelación o decisión de la audiencia estatal
- Cuando tiene que presentar su apelación o solicitud de audiencia estatal si desea que los servicios continúen

### **¿Qué debería hacer cuando reciba el Aviso de Determinación Adversa?**

Cuando reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios, debe leer cuidadosamente toda la información en el formulario. Si no entiende el formulario, su MHP puede ayudarlo. También puedes pedirle a otra persona que te ayude.

Si el MHP le informa que sus servicios terminaran o se reducirán y usted no está de acuerdo con la decisión, tiene derecho a solicitar una apelación de esa decisión. Puede continuar recibiendo servicios hasta que se decida su apelación o audiencia estatal.

**Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días después de recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios o antes de la fecha de vigencia del cambio,**



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 42

## EL PROCESO DE RESOLVER UN PROBLEMA: ¿COMO HACER UNA QUEJA O APELACIÓN?

### ¿Qué tal si no recibo los servicios que solicite de mi MHP?

Su MHP debe tener un proceso para que usted resuelva una queja o problema sobre cualquier problema relacionado con los servicios especializados de salud mental que desea o está recibiendo. Esto se determinara el proceso de resolución de problemas y podría implicar:

1. **El proceso de queja:** una expresión de no estar satisfecho con el tratamiento o servicios proporcionados, o por el MHP.
2. **El proceso de apelación:** se repasa la decisión (e.g., se le niega algún servicio o cambio) fue hecho sobre su cuidado especializado de su cuidado de salud mental. Por su MHP o proveedor.
3. **El proceso de una audiencia estatal:** el proceso de solicitar una audiencia administrativa ante un juez administrativo. Si su MHP neiga su apelacion.

La presentación de una queja, una apelación o una audiencia estatal no contará en su contra y no afectará los servicios que está recibiendo. Presentar una queja o apelación ayuda a obtener los servicios que necesita y resolver cualquier problema que tenga con sus servicios especializados de salud mental. Las quejas y apelaciones también ayudan al MHP al darles información que pueden usar para mejorar los servicios. Cuando su reclamo o apelación esté completo, su MHP le notificará a usted y a otras personas involucradas sobre el resultado final. Cuando se decida su audiencia estatal, la Oficina de audiencias estatales le notificará a usted y a otras personas involucradas sobre el resultado final. Puede aprender más sobre cada proceso de resolución de problemas a continuation.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 43

## **¿Puedo obtener ayuda para presentar una queja, apelación o audiencia estatal??**

Su MHP lo ayudará a explicarle estos procesos y lo ayudará a presentar una queja formal, una apelación o para solicitar una audiencia estatal. El MHP también puede ayudarlo a decidir si califica para lo que se denomina un proceso de "apelación acelerada", lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud y / o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor especializado de salud mental.

Si desea ayuda, llame a Servicios de recuperación y salud conductual al (209) 381-6800 o al número sin costo: (888) 334-0163.

## **¿Puede el estado ayudarme con mi problema/preguntas?**

Puede comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención Médica, Oficina del Defensor del Pueblo, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (excepto festivos), por teléfono al (888) 452 8609 o por correo electrónico a [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto: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 asistencia legal u otros grupos. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS, por sus siglas en inglés) para preguntar sobre sus derechos de audiencia llamando a su Unidad de Respuesta e Investigación Pública por teléfono al (800) 952-5253 (para TTY, llame al (800) 952-8349).



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 44

## EL PROCESO DE PRESENTAR UNA QUEJA

### ¿Que es una queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción con respecto a cualquier cosa relacionada con sus servicios especializados de salud mental que no sea uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y audiencia estatal.

### ¿Qué es el proceso de presentar una queja?

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

Se puede hacer un reclamo en cualquier momento de forma oral o por escrito, y hacer un reclamo no hará que pierda sus derechos o servicios. Si presenta una queja, su proveedor no tendrá problemas.

Puede autorizar a otra persona, o su proveedor, a actuar en su nombre. Si autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, el MHP puede pedirle que firme un formulario que autoriza al MHP a divulgar información a esa persona.

Cualquier persona que trabaje para el MHP que decida la queja debe estar calificada para tomar las decisiones y no debe participar en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.

### ¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento con el MHP si no está satisfecho con los servicios especializados de salud mental o si tiene otra inquietud con respecto al MHP.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 45

## **¿Cómo puedo presentar una queja?**

Puede llamar a su MHP para obtener ayuda con una queja. Las quejas pueden presentarse en persona o por escrito. Las quejas en persona no tienen que ser seguidas por escrito. Si desea presentar su reclamo por escrito, el MHP le proporcionará sobres con direcciones a todos los sitios de los proveedores para que pueda enviar su reclamo por correo. Si no tiene un sobre con su propia dirección, puede enviar su reclamo directamente a la dirección que se encuentra al frente de este manual.

## **¿Cómo puedo saber si el MHP recibió mi reclamo?**

Su MHP le informará que recibió su queja enviándole una confirmación por escrito.

## **¿Cuándo se decidirá mi queja?**

El MHP debe tomar una decisión sobre su reclamo dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha en que presentó su reclamo. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión o si el MHP cree que se necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo un retraso podría ser para su beneficio es cuando el MHP cree que podría ser capaz de resolver su reclamo si tiene más tiempo para obtener información de usted o de otras personas involucradas.

## **¿Cómo puedo saber si el MHP ha tomado una decisión sobre mi reclamo?**

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su queja, el MHP le notificará a usted o su representante por escrito sobre la decisión. Si su MHP no le notifica a usted o a las partes afectadas acerca de la decisión de la queja a tiempo, entonces el MHP le proporcionará un Aviso de determinación adversa de beneficios que le informará sobre



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 46

su derecho a solicitar una audiencia estatal. Su MHP le proporcionará un Aviso de determinación adversa de beneficios en la fecha en que vence el plazo. Puede llamar al MHP para obtener más información si no recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios.

### **¿Hay una fecha límite para presentar una queja?**

No, puede presentar una queja en cualquier momento

## **EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y EXPEDIDO)**

Su MHP debe permitirle solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el MHP o sus proveedores sobre sus servicios especializados de salud mental. Hay dos formas en que puede solicitar una revisión. Una forma es usar el proceso de apelación estándar. La otra forma es mediante el proceso de apelación acelerada. Estos dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para calificar para una apelación acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.

### **¿Qué es una apelación estándar?**

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de una decisión tomada por el MHP o su proveedor que involucra una denegación o cambios en los servicios que cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, el MHP puede tardar hasta 30 días en revisarlo. Si cree que esperar 30 días pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una “apelación acelerada”.

### **El proceso de apelación estándar:**

- Le permite presentar una apelación verbalmente o por escrito. Si presenta su apelación oralmente, debe darle seguimiento con una apelación escrita y



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 47

firmada. Puede obtener ayuda para escribir la apelación. Si no hace un seguimiento con una apelación escrita firmada, su apelación no se resolverá. Sin embargo, la fecha en que presentó la apelación oral es la fecha de presentación.

- Asegúrese de que presentar una apelación no ira en su contra o su proveedor de ninguna manera.
- Le permite autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido un proveedor. Si autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, el MHP puede pedirle que firme un formulario que autoriza al MHP a divulgar información a esa persona.
- Que sus beneficios continúen cuando se solicite una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días a partir de la fecha en que se le envió por correo o se le entregó personalmente su Aviso de determinación adversa de beneficios. No tiene que pagar por servicios continuados mientras la apelación está pendiente. Sin embargo, si solicita la continuación del beneficio y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.
- Asegúrese de que las personas que toman la decisión sobre su apelación estén calificadas para hacerlo y no estén involucradas en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.
- Permitir que usted o su representante examinen el archivo de su caso, incluido su registro médico, y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación.
- Le permite tener una oportunidad razonable para presentar pruebas y testimonios y presentar argumentos legales y de hecho, en persona o por escrito.
- Permitir que usted, su representante o el representante legal del patrimonio de un miembro fallecido sean incluidos como partes en la apelación.
- Le informamos que su apelación está siendo revisada enviándole una confirmación por escrito.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 48



- Informarle sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal, luego de terminar el proceso de apelación con su MHP.

### **¿Cuándo puedo presentar una apelación?**

Puede presentar una apelación ante su MHP en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Informarle sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal, luego de terminar el proceso de apelación con su MHP.
- El MHP o uno de los proveedores contratados deciden que usted no califica para recibir ningún servicio especializado de salud mental de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Su proveedor cree que necesita un servicio especializado de salud mental y solicita la aprobación del MHP, pero el MHP no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor, o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor ha solicitado la aprobación del 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 según los plazos establecidos por el MHP.
- No cree que el MHP esté brindando servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios especializados de salud mental que necesita

### **¿Cómo puedo presentar una apelación?**



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 49

Puede llamar a su MHP para obtener ayuda para llenar una apelación. El MHP proporcionará sobres con su propia dirección en todos los sitios de los proveedores para que pueda enviar su apelación por correo. Si no tiene un sobre con su propia dirección, puede enviar su apelación directamente a la dirección que se encuentra en la parte delantera de este manual o puede enviar su apelación por correo electrónico a [BHRSGrievance@co.merced.ca.us](mailto:BHRSGrievance@co.merced.ca.us) o fax al (209) 725-3807. Las apelaciones pueden ser presentadas en persona o por escrito. Si presenta su apelación en persona, debe darle seguimiento con una apelación escrita firmada.

### **¿Cómo me entero si mi apelación fue negada?**

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

- Los resultados del proceso de resolución de apelaciones.
- La fecha en que se tomó la decisión de la apelación.
- Si la apelación no se resuelve completamente a su favor, la notificación también contendrá información sobre su derecho a una audiencia estatal y el procedimiento para presentar una audiencia estatal.

### **¿Hay una fecha límite para presentar una apelación?**

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días de la fecha que figura en el Aviso de determinación adversa de beneficios. No hay fechas límite para presentar una apelación cuando no recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

### **¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?**

El MHP debe decidir sobre su apelación dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha en que el MHP reciba su solicitud de apelación. Los plazos para tomar una



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 50

decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el MHP cree que se necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo una demora es para su beneficio es cuando el MHP cree que podría aprobar su apelación si tiene más tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

### **¿Si no puedo esperar 30 días para la decisión de apelación?**

El proceso de apelación se puede acelerar si llena los requisitos para el proceso de apelación acelerado.

### **¿Qué es una apelación acelerada?**

Una apelación acelerada es una forma más rápida de decidir una apelación. El proceso de apelación acelerado sigue un proceso similar al proceso de apelación estándar. Sin embargo, debe demostrar que esperar una apelación estándar podría empeorar su condición de salud mental. El proceso de apelación acelerada también sigue plazos diferentes a los de la apelación estándar. El MHP tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Puede hacer una solicitud verbal para una apelación acelerada. No tiene que poner su solicitud de apelación acelerada por escrito.

### **¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?**

Si cree que esperar hasta 30 días para una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación. Si el MHP acepta que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su MHP resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de la apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el MHP demuestra que se necesita información



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 51

adicional y que la demora es de su interés. Si su MHP amplía los marcos de tiempo, el MHP le dará una explicación por escrito de por qué se ampliaron los plazos.

Si el MHP decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el MHP debe hacer esfuerzos razonables para darle una notificación oral inmediata y le notificará por escrito dentro de los dos días calendario en que se le indique el motivo de la decisión. Su apelación luego seguirá los plazos estándar de apelación descritos anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del MHP de que su apelación no cumple con los criterios de apelación acelerada, puede presentar una queja.

Una vez que su MHP resuelva su solicitud de una apelación acelerada, el MHP le notificará a usted y a todas las partes afectadas oralmente y por escrito.

## **EL PROCESO DE UNA AUDIENCIA ESTATAL**

### **¿Qué es una audiencia estatal?**

Una audiencia estatal es una revisión independiente, realizada por un juez de derecho administrativo que trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, para garantizar que reciba los servicios especializados de salud mental a los que tiene derecho según el programa 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)
- Recibir información sobre cómo solicitar una audiencia estatal



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 52

- Recibir información sobre las reglas que rigen la representación en la audiencia estatal
- Sus beneficios continuarán cuando lo solicite durante el proceso de audiencia estatal si solicita una audiencia estatal dentro de los plazos requeridos

### **¿Cuándo puedo solicitar una audiencia estatal?**

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

- Presentó una apelación y recibió una carta de resolución de apelación que le informa que su MHP niega su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

### **¿Cómo solicito una audiencia estatal?**

Puede solicitar una audiencia estatal en línea en:

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

Puede solicitar una audiencia estatal o una audiencia estatal acelerada por teléfono: Llame a la División de Audiencias del Estado, sin cargo, al (800) 743-8525 o (855) 795-0634, o llame a la línea de Consulta y Respuesta Pública, sin costo, al (800) 952-5253 o TDD (800) 952 8349.

Puede solicitar una audiencia estatal por escrito:

Envíe su solicitud al departamento de asistencia social del condado a la dirección que figura en el Aviso de determinación adversa de beneficios, o por fax o correo postal a:

Departamento de Servicios Sociales de California

División de Audiencias Estatales



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 53

CORREOS. Casilla 944243, estación de correo 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430 o por fax al (916) 651-5210 o al (916) 651-2789 o por  
correo electrónico a [SHDCSU@dss.ca.gov](mailto:SHDCSU@dss.ca.gov)

### **¿Hay una fecha límite para solicitar una audiencia estatal?**

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una audiencia estatal. Los 120 días comienzan ya sea el día después de que el MHP le entregue personalmente su aviso de decisión de apelación, o el día posterior a la fecha del matasellos del aviso de decisión de apelación del MHP.

Si no recibió un Aviso de determinación adversa de beneficios, puede solicitar una audiencia estatal en cualquier momento.

### **¿Puedo continuar con los servicios mientras estoy esperando una decisión sobre una audiencia estatal?**

Si actualmente recibe servicios autorizados y desea continuar recibiendo los servicios mientras espera la decisión de la audiencia estatal, debe solicitar una audiencia estatal dentro de los 10 días a partir de la fecha de recepción del Aviso de determinación adversa de beneficios o antes de la fecha. Su MHP dice que los servicios serán suspendidos o reducidos. Cuando solicita una audiencia estatal, debe decir que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de audiencia estatal.

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



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 54

## **¿Cuándo se tomará una decisión sobre la decisión de la audiencia de mi estado?**

Después de solicitar una audiencia estatal, puede tomar hasta 90 días para decidir su caso y enviarle una respuesta.

## **¿Qué sucede si no puedo esperar 90 días para la decisión de la audiencia de mi estado?**

Si cree que esperar tanto tiempo será perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta dentro de los tres días hábiles. Pídale a su médico o profesional de salud mental que escriba una carta para usted. También puedes escribir una carta tú mismo. La carta debe explicar detalladamente cómo esperar hasta 90 días para que se decida su caso perjudicará gravemente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia acelerada” y presente la carta con su solicitud de audiencia.

El Departamento de Servicios Sociales, División de Audiencias Estatales, revisará su solicitud para una Audiencia Estatal acelerada y decidirá si califica. Si se aprueba su solicitud de audiencia acelerada, se llevará a cabo una audiencia y se emitirá una decisión de audiencia dentro de los tres días hábiles posteriores a la fecha en que la División de Audiencias del Estado recibió su solicitud.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 55

## DIRECTIVA ANTICIPADA

### ¿Qué es una directiva anticipada?

Usted tiene derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada es una instrucción escrita sobre su atención médica que está reconocida por la ley de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que se brindara atención médica o qué decisiones le gustaría tomar, en caso de que no pueda hablar por sí mismo. En ocasiones, puede escuchar una directiva anticipada que se describe como un testamento vital o un poder notarial duradero.

La ley de California define una directiva anticipada como una instrucción oral o escrita de atención médica individual o un poder (un documento escrito que otorga permiso a alguien para tomar decisiones por usted). Todos los MHP deben tener políticas de directivas anticipadas en vigor. Se requiere que su MHP proporcione información por escrito sobre las políticas de directivas anticipadas del MHP y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su MHP para obtener más información.

Una directiva anticipada está diseñada para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden proporcionar instrucciones sobre su propio cuidado. Es un documento legal que permite a las personas decir, de antemano, cuáles serían sus deseos si no pudieran tomar decisiones de atención médica. Esto puede incluir cosas como el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico, cirugía o tomar otras decisiones de atención médica. En California, una directiva anticipada consiste de dos partes:

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



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 56



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

Si tiene alguna pregunta sobre las leyes de California con respecto a los requisitos de las directivas anticipadas, puede enviar una carta a:

Departamento de Justicia de California  
A la atención de: Unidad de Investigación Pública,  
P. O. Box 944255  
Sacramento, CA 94244-2550



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 57

## DERECHOS Y RESPONSABILIDAD DE BENEFICIARIO

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

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

- Ser tratado con respeto personal y respeto por su dignidad y privacidad
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y hacer que se las expliquen de una manera que usted pueda entender.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención de salud mental, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalia por el uso de restricciones y reclusión.
- Solicite y obtenga una copia de sus registros médicos y solicite que se modifiquen o corrijan, si es necesario.
- Obtenga la información en este manual sobre los servicios cubiertos por el MHP, otras obligaciones del MHP y sus derechos como se describe aquí. También tiene derecho a recibir esta información y otra información proporcionada por el MHP en un formulario que sea fácil de entender. Esto significa, por ejemplo, que el MHP debe hacer que su información escrita esté disponible en los idiomas utilizados por al menos el cinco por ciento o 3,000 de sus beneficiarios del MHP, el que sea menor, y hacer que los servicios de interpretación oral estén disponibles de forma gratuita para las personas que hablan otros idiomas. . Esto también significa que el MHP debe proporcionar materiales diferentes para



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 58

personas con necesidades especiales, como personas ciegas o con visión limitada, o personas con problemas para leer.

- Obtener servicios especializados de salud mental de un MHP que cumpla con su contrato con el estado para la disponibilidad de servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de los servicios. El MHP está obligado a:
  - Emplear o tenga contratos escritos con suficientes proveedores para asegurarse de que todos los beneficiarios elegibles de Medi-Cal que califican para servicios especializados de salud mental puedan recibirlos de manera oportuna.
  - Cubrir servicios médicamente necesarios fuera de la red para usted de manera oportuna, si el MHP no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda brindar 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 no pagar nada adicional por consultar a un proveedor fuera de la red.
  - Asegúrese de que los proveedores estén capacitados para brindar los servicios de salud mental especializados que los proveedores acuerdan cubrir.
  - Asegúrese de que los servicios de salud mental especializados que cubre el MHP sean suficientes en cantidad, tiempo y alcance para satisfacer las necesidades de los beneficiarios elegibles para Medi Cal. Esto incluye asegurarse de que el sistema del MHP para aprobar el pago de los servicios se base en la necesidad médica y se asegure de que los criterios de necesidad médica se utilicen de manera justa.
  - Asegúrese de que sus proveedores realicen evaluaciones adecuadas de las personas que pueden recibir servicios y que trabajen con personas que recibirán servicios para elaborar un plan de tratamiento que incluya los objetivos del tratamiento y los servicios que se brindarán.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 59

- Proporcionar una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado dentro de la red de 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 brindan a través de un plan de atención médica administrada de Medi Cal o con su proveedor de atención primaria, si es necesario, y asegúrese de que su privacidad esté protegida según lo especificado en las normas federales sobre privacidad de la información de salud.
- Proporcionar acceso oportuno a la atención, que incluya servicios disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una afección psiquiátrica de emergencia o una afección de urgencia o crisis.
- Participar en los esfuerzos del estado para alentar la prestación de servicios de una manera culturalmente competente a todas las personas, incluidas aquellas con dominio limitado del inglés y antecedentes culturales y étnicos variados.
- Su MHP debe asegurarse de que su tratamiento no se modifique de manera perjudicial como resultado de que usted exprese sus derechos. Se requiere que su MHP cumpla con otras leyes federales y estatales aplicables (como: el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según lo implementan las regulaciones en 45 CFR parte 80; la Ley de Discriminación por Edad de 1975, según lo implementan las regulaciones en 45 CFR parte 91 ; la Ley de Rehabilitación de 1973; el Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (en relación con los programas y actividades de educación); los Títulos II y III de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades); Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Atención Asequible; así como los derechos descritos aquí.
- Es posible que tenga derechos adicionales según las leyes estatales sobre el tratamiento de la salud mental. Si desea comunicarse con el Defensor de los Derechos de los Pacientes de su condado, puede hacerlo a través de: Defensor



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 60

de los Derechos de los Pacientes: (209) 381-6876 o llame al número gratuito:  
(800) 736-5809.

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

Como receptor de servicios especializados de salud mental, es su responsabilidad:

- Lea atentamente este manual del beneficiario y otros materiales informativos importantes del MHP. Estos materiales lo ayudarán a comprender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asiste a tu tratamiento según lo programado. Tendrá el mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si necesita perder una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de anticipación y vuelva a programar para otro día y hora.
- Lleve siempre su tarjeta de identificación de beneficios de Medi Cal (BIC) y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.
- Informe a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Informe a su proveedor todas sus inquietudes médicas para que su plan de tratamiento sea preciso. Cuanto más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegúrese de preguntar a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que entienda completamente su plan de tratamiento y cualquier otra información que reciba durante el tratamiento.
- Siga el plan de tratamiento que usted y su proveedor han acordado.
- Comuníquese con el MHP si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Informe a su proveedor y al MHP si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 61

información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.

- Trate al personal que le brinda su tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha de fraude o irregularidad, infórmelo:
  - El Departamento de Servicios de Atención Médica solicita a cualquier persona que sospeche de fraude, desperdicio o abuso de Medi-Cal que llame a la línea directa de fraude de Medi-Cal del DHCS al 1 (800) 822-6222. Si cree que esto es una emergencia, llame al 911 para obtener asistencia inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer en el anonimato.
  - También puede denunciar sospechas de fraude o abuso por correo electrónico a [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) o usar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Call your BHRS at (209) 381-6800 or (888) 334-0163, 24/7, the call is free.  
Or visit online at:

<http://www.co.merced.ca.us/78/Behavioral-Health-and-Recovery-Services> 62