

# **Manual del Beneficiario del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Ventura**

**Ventura County Behavioral Health  
(*Salud Conductual del Condado de Ventura*)  
1911 Williams Dr. Suite 200  
Oxnard, CA 93036**

Fecha de publicación: 2022<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> El manual se debe proporcionar en el momento en que el beneficiario accede por primera vez a los servicios.

## TABLA DE CONTENIDOS

INFORMACIÓN GENERAL .....	3
SERVICIOS.....	7
CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE ENTREGA ORGANIZADA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL.....	18
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL.....	23
CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA.....	24
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR .....	27
AVISO DE DECISIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS.....	30
PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS .....	34
EL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS .....	37
PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO) .....	40
PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL.....	45
INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL DEL ESTADO DE CALIFORNIA .....	49
PODER PARA DECISIONES MÉDICAS .....	51
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS .....	53
SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN .....	57



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## INFORMACIÓN GENERAL

### Servicios de emergencia

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si cree que está teniendo una emergencia relacionada con la salud, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana para obtener ayuda.

Los servicios de emergencia son servicios proporcionados para una condición médica inesperada, incluida una condición médica de emergencia psiquiátrica.

Existe una condición médica de emergencia cuando usted tiene síntomas que causan dolor severo o una enfermedad grave o una lesión que un lego prudente (una persona no médica cuidadosa o cautelosa) cree razonablemente que no obtener atención médica podría:

- Poner su salud en grave peligro.
- Si está embarazada, poner su salud o la salud de su hijo por nacer en grave peligro.
- Causar daño grave a la forma en que funciona su cuerpo.
- Causar daños graves a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Tiene derecho a utilizar cualquier hospital en caso de emergencia. Los servicios de emergencia nunca requieren autorización.

### ¿Con quién me pongo en contacto si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce está en crisis, llame a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio al **988** o al **1-800-273-TALK (8255)**.

Para los residentes locales que buscan ayuda en una crisis y para acceder a programas locales de salud mental, por favor, llame al 1-866-998-2243.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## ¿Por qué es importante leer este manual?

Le damos la bienvenida a los Servicios de Consumo de Sustancias del Departamento de Salud Conductual del Condado de Ventura y al Plan del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Proporcionamos servicios de trastorno por consumo de sustancias para las personas que viven en el Condado de Ventura y son elegibles para Medi-Cal. Nuestros servicios son parte de un Sistema de Entrega Organizada que conecta a los proveedores de la salud en todos los niveles de atención para satisfacer mejor sus necesidades.

Es importante que entienda cómo funciona el plan del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para que pueda obtener la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención médica. También responderá a muchas de sus preguntas.

Usted aprenderá:

- cómo recibir servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias a través del plan del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado,
- a qué beneficios tiene acceso,
- qué hacer si tiene alguna pregunta o algún problema,
- sus derechos y responsabilidades como beneficiario de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal,

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para que pueda leerlo más tarde. Use este manual como un complemento al manual del beneficiario que recibió cuando se inscribió en su beneficio actual de Medi-Cal. Su beneficio de Medi-Cal podría ser con un plan de atención administrada de Medi-Cal o con el programa regular de Medi-Cal de “Tarifa por Servicio”.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

**Como beneficiario de su Plan del Condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal es responsable de:**

- Determinar si cumple con los criterios de acceso para los servicios del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado o de su red de proveedores.
- Coordinar su atención con otros planes o sistemas de entrega según sea necesario para facilitar las transiciones de atención y guiar las derivaciones para los beneficiarios, asegurando que el ciclo de remisión esté cerrado y que el nuevo proveedor acepte la atención del beneficiario.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que se contesta las 24 horas del día y los 7 días de la semana que puede informarle sobre cómo obtener servicios del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. También puede comunicarse con el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado al 1-844-385-9200 para solicitar la disponibilidad de la atención después del horario laboral.
- Tener suficientes proveedores cerca para asegurarse de que pueda obtener los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias cubiertos por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado si los necesita.
- Informarlo y educarlo sobre los servicios disponibles en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado.
- Proporcionarle servicios en su idioma o por un intérprete (si es necesario) de forma gratuita y hacerle saber que estos servicios de intérprete están disponibles.
- Brindarle información escrita sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o formatos. El idioma umbral del Condado de Ventura es el español. Además de la información escrita, el folleto para el cliente y la información sobre cómo recibir los servicios de tratamiento para el uso de sustancias, también están disponibles en formato CD en inglés y español.
- Notificarle cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual, al menos, 30 días antes de la fecha de entrada en vigor prevista del cambio. Un cambio se consideraría significativo cuando hay un aumento o una



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

disminución en la cantidad o el tipo de servicios que están disponibles, o si hay un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red, o si hay algún otro cambio que pueda afectar los beneficios que usted recibe a través del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

- Informarle si algún proveedor contratado se niega a realizar o apoyar cualquier servicio cubierto debido a objeciones morales, éticas o religiosas e informarle de proveedores alternativos que sí ofrecen el servicio cubierto.
- Asegurarse de que tiene acceso continuo a su proveedor anterior y actual fuera de la red durante un período de tiempo si el cambio de proveedor causaría que su salud sufriera o aumentara su riesgo de hospitalización.

### **Información para beneficiarios que necesitan materiales en otro idioma**

El idioma umbral del Condado de Ventura es el español. Además del español, podemos proporcionar interpretación en la mayoría de los idiomas, tales como farsi, tagalo, vietnamita, chino, etc. También está disponible la interpretación del lenguaje de señas americano. Además de la información escrita, el folleto para el cliente y la información sobre cómo recibir los servicios de tratamiento para el SUD, también están disponibles en formato de CD en inglés y español.

### **Información para beneficiarios que no pueden leer**

Para los miembros que necesitan ayuda con la lectura, un archivo de audio en CD está disponible, y puede obtenerse llamando al Plan del Condado al 1-844-385-9200.

### **Información para beneficiarios con discapacidad auditiva**

Existe el acceso para personas sordas o con dificultades auditivas, que se puede acceder utilizando el servicio de Transmisión de Mensajes de California llamando al 711 (TTY). Para el servicio de Transmisión de Mensajes de California en español, llame al 1-800-855-7200.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **Información para beneficiarios con discapacidad visual**

Acceso para personas con discapacidad visual: este manual y otros materiales informativos del Plan del Condado están disponibles en letra grande para personas con problemas de visión o en formato de audio. Si necesita asistencia, comuníquese con el Plan del Condado al 1-844-385-9200.

## **Aviso de Prácticas de Privacidad**

Por ley, sus servicios y registros de Tratamiento por Consumo de Sustancias están protegidos y se administrarán de forma confidencial. Su proveedor no puede decirle a nadie fuera del Departamento de Salud Conductual del Condado de Ventura ninguna información clínica que usted le dé al Condado de Ventura, a menos que usted proporcione un permiso por escrito o un tribunal lo considere aceptable.

## **SERVICIOS**

### **¿Qué son los Servicios del Condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?**

Los servicios del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal son servicios de atención médica para personas que tienen un trastorno por consumo de sustancias o, en algunos casos, están en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias que el médico regular no puede tratar. Puede consultar la sección “Detección, intervención breve, derivación a los servicios de tratamiento e intervención temprana” de este aviso para obtener más información.

Los servicios del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal incluyen:

- Servicios de tratamiento ambulatorio
- Servicios de tratamiento ambulatorio intensivo
- Servicios de hospitalización parcial (solo disponibles para adultos en ciertos condados, pero los menores pueden ser elegibles para el servicio de detección



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente de su condado de residencia)

- Servicios de tratamiento residencial/hospitalario (sujeto a autorización previa del condado)
- Servicios de gestión de la abstinencia
- Servicios del programa de tratamiento de narcóticos
- Medicamentos para el tratamiento de la adicción (MAT)
- Servicios de recuperación
- Servicios de apoyo de pares (solo disponibles para adultos en ciertos condados, pero los menores pueden ser elegibles para el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente de su condado de residencia)
- Servicios de coordinación de la atención
- Gestión de contingencias (solo disponible en algunos condados)

Si desea obtener más información sobre cada servicio del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-cal que pueda estar disponible para usted, consulte las descripciones a continuación:

### **Servicios de tratamiento ambulatorio**

- Los servicios de consejería se proporcionan a los beneficiarios hasta nueve horas a la semana para los adultos y menos de seis horas a la semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando sea médicamente necesario. Los servicios pueden exceder el máximo basado en la necesidad médica individual. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en cualquier lugar apropiado de la comunidad en persona, por teléfono o por telesalud.
- Los servicios ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



de recuperación y servicios de intervención en crisis del trastorno por consumo de sustancias.

### **Servicios de tratamiento ambulatorio intensivo**

- Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo se proporcionan a los beneficiarios un mínimo de nueve horas con un máximo de 19 horas por semana para adultos, y un mínimo de seis horas con un máximo de 19 horas por semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando se determine que son médicamente necesarios. Los servicios consisten, principalmente, en consejería y educación sobre problemas relacionados con la adicción. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en un entorno estructurado. Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo se pueden proporcionar en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo incluyen los mismos componentes que los servicios de tratamiento ambulatorio. El aumento de la cantidad de horas de servicio es la principal diferencia.

**Hospitalización parcial** (sólo disponible para adultos en ciertos condados, pero los menores pueden ser elegibles para el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente de su condado de residencia)

- Los servicios de hospitalización parcial cuentan con 20 horas o más de programación clínicamente intensiva por semana, según sea médicamente necesario. Los programas de hospitalización parcial suelen tener acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, y tienden a satisfacer las necesidades identificadas que requieren un seguimiento o tratamiento diario, pero que pueden abordarse adecuadamente en un entorno ambulatorio clínicamente intensivo. Los servicios se pueden brindar en persona, por telesalud en simultáneo o por teléfono.
- Los servicios de hospitalización parcial son similares a los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo, pero la diferencia principal es una mayor cantidad de horas y el acceso adicional a los servicios médicos.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- La hospitalización parcial no está disponible en el Condado de Ventura.

### **Tratamiento residencial** (sujeto a autorización del condado)

- El tratamiento residencial es un programa residencial no institucional, no médico, de 24 horas y de corto plazo que proporciona servicios de rehabilitación a los beneficiarios con un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias cuando se determina médicamente necesario. El beneficiario vivirá en las instalaciones y recibirá apoyo en sus esfuerzos para restaurar, mantener, aplicar habilidades interpersonales e independientes para la vida, y acceder a sistemas de apoyo comunitario. La mayoría de los servicios se proporciona en persona; sin embargo, la telesalud y el servicio por teléfono también se pueden utilizar para brindar servicios mientras una persona recibe tratamiento residencial. Los proveedores y los residentes trabajan en colaboración para definir barreras, establecer prioridades, fijar metas y resolver problemas relacionados con el trastorno por consumo de sustancias. Los objetivos incluyen mantener la abstinencia, prepararse para los desencadenantes de la recaída, mejorar la salud personal y el funcionamiento social, y participar en la atención continua.
- Los servicios residenciales requieren autorización previa del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Los servicios residenciales incluyen ingreso y evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería en grupo, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis del trastorno por consumo de sustancias.
- Los proveedores de servicios residenciales tienen la obligación de ofrecer medicamentos para el tratamiento de adicciones directamente en las instalaciones o facilitar el acceso a medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera de las instalaciones durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplen con este requisito al proporcionar sólo la información de contacto de los proveedores de tratamiento de adicciones para obtener los



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

medicamentos. Los proveedores de servicios residenciales están obligados a ofrecer y prescribir medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

### **Servicios de tratamiento para pacientes hospitalizados (varía según el condado)**

- Los servicios para pacientes hospitalizados se proporcionan en un entorno de 24 horas que proporciona evaluación dirigida por profesionales, observación, monitoreo médico y tratamiento de la adicción en un entorno hospitalario. La mayoría de los servicios se proporciona en persona; sin embargo, la telesalud y el servicio por teléfono también se pueden utilizar para brindar servicios mientras una persona recibe tratamiento hospitalario.
- Los servicios para pacientes hospitalizados son altamente estructurados y es probable que un médico esté disponible en el sitio las 24 horas del día, junto con enfermeras licenciadas, consejeros de adicción y otro personal clínico. Los servicios hospitalarios incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis del trastorno por consumo de sustancias.

### **Programa de tratamiento de narcóticos**

- El Programa de Tratamiento de Narcóticos es un programa ambulatorio que proporcionan medicamentos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por consumo de sustancias cuando un médico los ordena, según sea médicamente necesario. Los Programas de Tratamiento de Narcóticos están obligados a ofrecer y prescribir medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el formulario del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, que incluye metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.
- Se debe ofrecer al beneficiario, como mínimo, 50 minutos de sesiones de consejería por mes calendario. Estos servicios de consejería se pueden proporcionar en



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

persona, por telesalud o por teléfono. Los servicios de tratamiento de narcóticos incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería monitoreo médico, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis del trastorno por consumo de sustancias.

### **Gestión de la abstinencia**

- Los servicios de gestión de la abstinencia son urgentes y se proporcionan a corto plazo. Se pueden proporcionar antes de que se haya completado una evaluación integral y se pueden proporcionar en un entorno ambulatorio, residencial u hospitalario.
- Cada beneficiario residirá en la instalación si recibe un servicio residencial y será monitoreado durante el proceso de desintoxicación. Los servicios de habilitación y rehabilitación médicamente necesarios son prescritos por un médico con licencia o un médico autorizado para emitir prescripciones con licencia.
- Los servicios de gestión de la abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, observación y servicios de recuperación.

### **Medicamentos para el tratamiento de la adicción**

- Los servicios de medicamentos para el tratamiento de la adicción están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. El uso de medicamentos para el tratamiento de la adicción se basa en el uso de medicamentos prescritos, en combinación con consejería y terapias conductuales, para proporcionar un enfoque integral de la persona para el tratamiento de los trastornos por consumo de sustancias. Los medicamentos para el tratamiento de la adicción incluyen todos los medicamentos



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

aprobados por la FDA y los productos biológicos para tratar el trastorno por consumo de alcohol, el trastorno por consumo de opioides y cualquier trastorno por consumo de sustancias. Los beneficiarios tienen derecho a que se les ofrezcan medicamentos para el tratamiento de la adicción en el lugar o a través de una derivación fuera de la instalación.

- Los medicamentos para el tratamiento de la adicción se pueden proporcionar con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicación, educación del paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención de crisis de trastornos por consumo de sustancias y servicios de gestión de la abstinencia.
- Los beneficiarios también pueden acceder a los medicamentos para el tratamiento de la adicción fuera del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado. Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de la adicción, como la naloxona, pueden ser prescritos por algunos médicos en entornos de atención primaria que trabajan con su Plan de Atención Administrada por Medi-Cal (el programa regular de “Tarifa por Servicio” de Medi-Cal) y pueden ser dispensados o administrados en una farmacia.

### **Servicios de apoyo para pares (varía según el condado)**

- La prestación de servicios de apoyo para pares es opcional para los condados participantes.
- Los servicios de apoyo para pares son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la autosuficiencia y la autonomía, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se pueden proporcionar a usted o a su(s) persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s) y se pueden recibir al mismo tiempo que usted recibe otros servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. El Especialista de Pares de los servicios de apoyo para pares es una persona en recuperación con un programa de certificación aprobado por el estado y que proporciona estos servicios bajo la dirección de un Profesional



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

de Salud Conductual que tiene licencia, permiso de exención o está registrado en el Estado.

- Los servicios de apoyo para pares incluyen grupos educativos de desarrollo de habilidades, servicios de participación para alentarlos a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como promover la autodefensa.
- Actualmente, el Condado de Ventura no proporciona servicios de apoyo para pares para el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

### **Servicios de recuperación**

- Los servicios de recuperación pueden ser importantes para su recuperación y bienestar. Los servicios de recuperación pueden ayudarlo a conectarse con la comunidad de tratamiento para administrar su salud y atención médica. Por lo tanto, este servicio enfatiza su papel en el manejo de su salud, y usa estrategias efectivas de apoyo a la autogestión y organiza recursos internos y comunitarios para proporcionar apoyo continuo a la autogestión.
- Usted puede recibir servicios de recuperación en base a su autoevaluación o evaluación del proveedor sobre el riesgo de recaída. Los servicios se pueden brindar en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los servicios de recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, incluyen grupal, terapia familiar, monitoreo de la recuperación y componentes de prevención de recaídas.

### **Coordinación de la atención**

- Los servicios de coordinación de la atención consisten en actividades para coordinar la atención de los trastornos por consumo de sustancias, la atención de la salud mental y la atención médica, y para proporcionar conexiones con servicios y apoyos para su salud. La coordinación de la atención se proporciona con todos los servicios y puede ocurrir en entornos clínicos o no clínicos, incluso en su comunidad.
- Los servicios de coordinación de la atención incluyen la coordinación con los proveedores de la salud y la salud mental para monitorear y apoyar las condiciones de salud, la planificación del alta y la coordinación con los servicios auxiliares, lo



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

que incluye la conexión con los servicios basados en la comunidad, como el cuidado infantil, el transporte y la vivienda.

### **Gestión de contingencias (varía según el condado)**

- La prestación de servicios de gestión de contingencias es opcional para los condados participantes.
- Los servicios de gestión de contingencias son un tratamiento basado en la evidencia para el trastorno por uso de estimulantes, donde los beneficiarios elegibles participarán en un servicio estructurado de gestión de contingencias para pacientes ambulatorios durante 24 semanas, seguido de seis meses o más de tratamiento adicional y servicios de apoyo de recuperación sin incentivos.
- Las 12 semanas iniciales de servicios de gestión de contingencias incluyen una serie de incentivos para cumplir con los objetivos del tratamiento, específicamente, no usar estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetamina y metanfetamina) que se verificarán mediante análisis de detección de drogas en la orina. Los incentivos consisten en equivalentes en efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).
- Los servicios de gestión de contingencias están disponibles sólo para los beneficiarios que están recibiendo servicios en un entorno no residencial operado por un proveedor participante y que están inscritos y participando en un tratamiento integral e individualizado.

### **Detección, evaluación, intervención breve y derivación al tratamiento**

La detección de alcohol y drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la derivación al tratamiento no son un beneficio del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Es un beneficio de la “Tarifa por Servicio” de Medi-Cal y el sistema de atención administrada de Medi-Cal para beneficiarios mayores de 11 años. Los planes de atención administrada deben proporcionar servicios que cubran el trastorno por consumo de sustancias, incluidos exámenes de detección del consumo de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y derivación al tratamiento (SABIRT) para beneficiarios mayores de 11 años.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **Servicios de intervención temprana**

Los servicios de intervención temprana son un servicio cubierto por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para los beneficiarios menores de 21 años. Cualquier beneficiario menor de 21 años que sea examinado y se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto por el nivel de servicio ambulatorio como servicios de intervención temprana. No se requiere un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias para los servicios de intervención temprana para beneficiarios menores de 21 años.

## **Detección periódica temprana, diagnóstico y tratamiento**

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir los servicios descritos anteriormente en este manual, así como servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado “detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento”.

Para ser elegible para los servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, un beneficiario debe ser menor de 21 años y tener un alcance completo de Medi-Cal. La detección temprana y periódica, el diagnóstico y el tratamiento cubren los servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar a los defectos y las condiciones de salud física y conductual. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que una condición sea más tolerable se ayudan a la condición y están cubiertos como servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.

Si tiene preguntas sobre los servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, llame al 1-800-896-4042 o visite la página web de [Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento del DHCS](#).

Los servicios ofrecidos por el Sistema de Entrega DMC-ODS están disponibles por teléfono o por telesalud, excepto las evaluaciones médicas para los Servicios de Tratamiento de Narcóticos y la Gestión de la Abstinencia.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



## **Servicios de trastorno por consumo de sustancias disponibles en planes de atención administrada o programas “regulares” de Medi-Cal de “Tarifa por Servicio”**

Los planes de atención administrada deben proporcionar servicios que cubran el trastorno por consumo de sustancias, incluidos exámenes de detección del consumo de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y derivación para el tratamiento (SABIRT) para beneficiarios mayores de 11 años, que incluye miembros embarazadas, en entornos de atención primaria y en detección de tabaco, alcohol y drogas ilícitas. Los planes de atención administrada también deben proporcionar u organizar la provisión de medicamentos para el tratamiento de la adicción (también conocido como tratamiento asistido por medicamentos) proporcionados en sitios de atención primaria, hospitales para pacientes hospitalizados, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados. Los planes de atención administrada también deben proporcionar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluida la desintoxicación voluntaria de pacientes hospitalizados.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE ENTREGA ORGANIZADA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL**

### **¿Cómo obtengo los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?**

Si usted cree que necesita servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias, puede obtener servicios preguntándole al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medical del condado. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado que aparece en la parte delantera de este manual. También puede ser derivado al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado para obtener servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de otras maneras.

El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado debe aceptar derivaciones para servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias encabezados por médicos y otros proveedores de atención primaria que piensen que usted puede necesitar estos servicios, o brindados por su plan de salud de atención administrada de Medi-Cal, si es beneficiario. Por lo general, el proveedor de atención médica 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 derivación, a menos que haya una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden hacer derivaciones al condado, incluidas escuelas, departamentos de bienestar o servicios sociales del condado, conservadores, guardianes o miembros de la familia, y organismos del orden público.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de proveedores del Condado de Ventura. Si algún proveedor contratado se opone a realizar o apoyar cualquier servicio cubierto, el Condado de Ventura se ocupará de que otro proveedor brinde el servicio. El Condado de Ventura responderá con derivaciones y coordinación oportunas si un servicio cubierto no está disponible por un proveedor debido a objeciones religiosas, éticas o morales contra el servicio cubierto. Su condado no puede denegar una solicitud de hacer



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

una evaluación inicial para determinar si usted cumple con los criterios para acceder a los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

Todas las transiciones entre los niveles más altos y más bajos de atención incluirán servicios profesionales de administración de casos por parte del Equipo Centralizado de Coordinación de la Atención del Condado de Ventura (VCCCC). El equipo de VCCCC y el personal del programa coordinarán y administrarán las transiciones del Nivel de Atención (LOC) apropiado de manera oportuna para garantizar que el beneficiario tenga una transición sin problemas. La necesidad de un cambio en el LOC o el tratamiento continuo se determinará por la evaluación clínica, las necesidades y preferencias de los beneficiarios, la evaluación del equipo clínico y la necesidad médica que está aprobada por el Profesional Licenciado de las Artes de la Curación (LPHA). Este cambio en el LOC o en el tratamiento continuo estará respaldado por la justificación del tratamiento y el plan de tratamiento que define y describe los objetivos dentro de una línea de tiempo.

### **¿Dónde puedo obtener los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?**

El Condado de Ventura participa en el programa del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Dado que usted es residente del Condado de Ventura, puede obtener los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal en el condado donde vive a través del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado tiene proveedores de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias disponibles para tratar afecciones que están cubiertas por el plan. Otros condados que no participan en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal pueden proporcionar los siguientes servicios de Medicamentos de Medi-Cal:

- Tratamiento ambulatorio
- Tratamiento de narcóticos
- Tratamiento con naltrexona
- Tratamiento ambulatorio intensivo
- Servicio de Abuso de Sustancias Residenciales Perinatales (excluido el alojamiento y la comida)



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Si usted es menor de 21 años, también es elegible para los servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento en cualquier otro condado en todo el estado.

### **Atención fuera del horario laboral**

Llame al 1-844-385-9200. Puede ir a cualquier sala de emergencias si necesita servicios de tratamiento de SUD de emergencia.

### **¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?**

Muchas personas tienen momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas de trastorno por consumo de sustancias. Lo más importante para recordar es que hay ayuda disponible. Si usted es elegible para recibir Medi-Cal y cree que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado para asegurarse de que necesita ayuda, ya que actualmente reside en un condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

### **¿Cómo sé cuándo un niño o un adolescente necesita ayuda?**

Puede comunicarse con su condado participante del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para una evaluación para su niño o adolescente si cree que está mostrando alguna señal de un trastorno por consumo de sustancias. Si su niño o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que los servicios de tratamiento por consumo de drogas y alcohol cubiertos por el condado participante son necesarios, el condado hará los arreglos necesarios para que su hijo o adolescente reciba los servicios.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **¿Dónde puedo obtener los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado?**

Su condado participante del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tiene que cumplir con los estándares de los horarios de las citas del estado al programar una cita para que usted reciba servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de horarios de cita:

- La cita debe ser dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para iniciar servicios con un proveedor de trastornos por consumo de sustancias para servicios ambulatorios y servicios ambulatorios intensivos.
- La cita debe ser dentro de los 3 días hábiles de su solicitud de servicios del Programa de Tratamiento de Narcóticos.
- Debe haber una cita de seguimiento dentro de los 10 días si está recibiendo un tratamiento para el trastorno por consumo continuo de sustancias, excepto en ciertos casos identificados por el proveedor que le brinda tratamiento.

## **¿Quién decide qué servicios obtendré?**

Usted, su proveedor y el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal son responsables de decidir qué servicios necesita recibir a través del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado. Un proveedor de servicios para el trastorno por consumo de sustancias hablará con usted y, a través de su evaluación, le ayudará a determinar qué servicios son apropiados en función de sus necesidades.

Un proveedor de servicios para el trastorno por consumo de sustancias evaluará si usted tiene un trastorno por consumo de sustancias y decidirá cuáles son los servicios más adecuados para sus necesidades. Usted podrá recibir los servicios que necesita mientras su proveedor lleva a cabo esta evaluación.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Si usted es menor de 21 años, el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe proporcionar servicios médicamente necesarios que lo ayudarán a corregir o mejorar su condición de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud conductual se consideran médicamente necesarios.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL

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

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si usted es menor de 21 años, es elegible para los servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, que puede incluir cobertura y beneficios adicionales. Si cree que necesita servicios especializados de salud mental, puede obtener servicios llamando al Plan de Salud Mental del Condado de Ventura al 1-866-998-2243.

Su plan de salud mental determinará si usted cumple con los criterios de acceso a los servicios de salud mental especializados. Si lo hace, el plan de salud mental lo derivará a un proveedor de salud mental que lo evaluará para determinar qué servicios necesita. También puede solicitar una evaluación de su plan de atención administrada si es beneficiario. Si el plan de atención administrada determina que usted cumple con los criterios de acceso a los servicios de salud mental especializados, el plan de atención administrada lo ayudará a realizar la transición para recibir servicios de salud mental a través del plan de salud mental. Toda opción es válida para acceder a los servicios de salud mental.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA

### ¿Cuáles son los criterios de acceso para la cobertura de los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias?

Para decidir si usted necesita servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias, el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado trabajará con usted y su proveedor para determinar si cumple con los criterios de acceso para recibir los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Esta sección explica cómo su condado participante tomará esa decisión.

Su proveedor trabajará con usted para llevar a cabo una evaluación para determinar qué servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal son los más apropiados para usted. Esta evaluación debe realizarse cara a cara, a través de telesalud o por teléfono. Usted puede recibir algunos servicios mientras se lleva a cabo la evaluación. Después de que su proveedor complete la evaluación, determinará si usted cumple con los siguientes criterios de acceso para recibir servicios a través del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal:

- Debe estar inscrito en Medi-Cal.
- Debe residir en un condado que participe en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Debe tener al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales para un trastorno relacionado con el consumo de sustancias y adicciones (a excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con el consumo de sustancias), o debe haber recibido al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales relacionados con sustancias y adicciones antes de ser encarcelado o durante el encarcelamiento (a excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias).

Los beneficiarios menores de 21 años califican para recibir todos los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal cuando cumplan con los criterios de



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



necesidad médica de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente de su condado de residencia e independientemente del requisito de diagnóstico descrito anteriormente.

### ¿Qué es la necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y apropiados para abordar su condición. Para las personas mayores de 21 años, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir enfermedades o discapacidades significativas, o para aliviar el dolor grave. Para los beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si el servicio corrige o ayuda al consumo indebido de sustancias o un trastorno por consumo de sustancias. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que el consumo indebido de sustancias o el trastorno por consumo de sustancias sea más tolerable ayudan a la condición y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.

Para poder recibir servicios a través del DMC-ODS, usted debe cumplir con los siguientes criterios:

- Debe estar inscrito en Medi-Cal.
- Debe residir en un condado que participe en el DMC-ODS.
- Debe tener al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales (DSM) para un trastorno relacionado con el consumo de sustancias y adicciones. Cualquier adulto o joven menor de 21 años que sea evaluado como “en riesgo” para desarrollar un SUD será elegible para los servicios de intervención temprana si no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Debe cumplir con la definición de *necesidad médica* de la American Society of Addiction Medicine (ASAM) para servicios basados en los criterios de la ASAM (los criterios de la ASAM son estándares nacionales de tratamiento para condiciones relacionadas con el consumo de sustancias y las adicciones). No necesita saber si tiene un diagnóstico para pedir ayuda. Su plan del DMC-ODS del condado lo ayudará a obtener esta información y determinará la necesidad médica con una evaluación.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

No necesita saber si tiene un diagnóstico para pedir ayuda. Su plan del DMC-ODS del condado lo ayudará a obtener esta información y determinará la necesidad médica con una evaluación.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

### ¿Cómo puedo encontrar un proveedor para los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que necesito?

El condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Usted puede solicitar que su condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le proporcione una selección inicial de proveedores. Su Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle elegir entre, al menos, dos proveedores en la medida de lo posible.

Su condado está obligado a publicar un directorio de proveedores actual en línea. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de su condado en <https://www.vcbh.org/en/information-resources/client-resources> o llame al número de teléfono gratuito del condado. Un directorio de proveedores actual está disponible electrónicamente en el sitio web del condado o en papel mediante solicitud.

A veces, los proveedores con contrato con el condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal deciden no proporcionar más servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal como un proveedor del condado, no tener contratos con el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado, o no aceptar pacientes del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal por su cuenta o a pedido del condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Cuando esto sucede, el condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe hacer un esfuerzo de buena fe para dar aviso por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias con un proveedor contratado por el condado sobre la terminación de los servicios de este proveedor dentro de los 15 días posteriores a la recepción o emisión de la notificación de terminación.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Las personas indoamericanas y nativas de Alaska que son elegibles para recibir Medi-Cal y residen en condados que han optado por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado también pueden recibir los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado a través de proveedores de atención médica indios que tienen la certificación necesaria para tratar con medicamentos de Medi-Cal.

### **Una vez que encuentre un proveedor, ¿puede el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal decirle al proveedor qué servicios recibo?**

Usted, su proveedor y el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal son responsables de decidir qué servicios necesita recibir mediante el condado siguiendo los criterios de acceso para los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. A veces, el condado dejará que usted y el proveedor lo decidan. Otras veces, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal puede requerir que su proveedor demuestre las razones por las que el proveedor cree que usted necesita un servicio antes de que se proporcione el servicio. El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe usar un profesional calificado para hacer la revisión.

Este proceso de revisión se denomina *proceso de autorización del plan*. No se requiere autorización previa para los servicios, excepto para los servicios residenciales y para pacientes hospitalizados (excluidos los servicios de gestión de la abstinencia). El proceso de autorización del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe seguir plazos específicos. Para una autorización estándar, el plan debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor dentro de 14 días calendario.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal cree que le interesa obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse hasta otros 14 días calendario. Un ejemplo de cuándo una extensión podría ser de su interés es cuando el condado cree que podría ser



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

capaz de aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tuviera información adicional de su proveedor y tendría que denegar la solicitud si no tuviera la información. Si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal extiende el plazo, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o acelerada, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe enviarle un Aviso de Decisión Adversa de Beneficios diciéndole que los servicios son denegados y que usted puede presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal.

Usted puede pedir al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal más información sobre su proceso de autorización.

Si no está de acuerdo con la decisión del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal sobre un proceso de autorización, puede presentar una apelación ante el condado o solicitar una Audiencia Estatal. Para obtener más información, consulte la sección Resolución de problemas.

### **¿Qué proveedores usa el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?**

Si usted es nuevo en el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, puede encontrar una lista completa de proveedores en su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal en <https://www.vcbh.org/en/information-resources/client-resources>, que contiene información sobre dónde se encuentran los proveedores, los servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias que proporcionan, y otra información que lo ayude a acceder a la atención médica, incluida la información sobre los servicios culturales y lingüísticos que están disponibles de los proveedores. Si tiene preguntas sobre los proveedores, llame al número de teléfono gratuito de su condado ubicado en la portada de este manual.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## AVISO DE DECISIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS

### **¿Qué derechos tengo si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal niega los servicios que quiero o que creo que necesito?**

Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal niega, limita, reduce, retrasa o termina los servicios que desea o que cree que debe recibir, usted tiene derecho a recibir un Aviso (llamado “Aviso de decisión adversa de beneficios”) del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión al solicitar una apelación. Las secciones a continuación discuten su derecho a recibir un Aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

### **¿Qué es una determinación adversa de beneficios?**

Una determinación adversa de beneficios se define como cualquiera de las siguientes acciones tomadas por el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal:

1. La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas las decisiones basadas en el tipo o nivel de servicio, la necesidad médica, la idoneidad, el entorno o la eficacia de un beneficio cubierto .
2. La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado.
3. La denegación, total o parcial, del pago de un servicio.
4. La prestación de servicios tardía.
5. La falta de acción dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de reclamos y apelaciones (si presenta un reclamo ante el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal y el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no le responde con una decisión por escrito sobre su reclamo dentro de los 90 días. Si presenta una apelación ante el condado participante en el Sistema de Entrega



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Organizada de Medicamentos de Medi-Cal y el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no le 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).

6. La denegación de la solicitud de un beneficiario para disputar la responsabilidad financiera.

### **¿Qué es un Aviso de decisión adversa de beneficios?**

Un Aviso de decisión adversa de beneficios es una carta que su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le enviará si toma la decisión de negar, limitar, reducir, retrasar o terminar los servicios que usted y su proveedor creen que deben recibir. Esto incluye una denegación de pago por un servicio, una denegación basada en la afirmación de que los servicios no están cubiertos, o una denegación debido a que el servicio se brinda por el sistema de entrega incorrecto, o una denegación de una solicitud para disputar la responsabilidad financiera. Un Aviso de decisión adversa de beneficios también se usa para informarle si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió servicios dentro de los plazos estándares del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para proporcionar servicios. Usted tiene derecho a recibir un Aviso de decisión adversa de beneficios por escrito.

### **Plazos del Aviso**

El Plan debe enviar por correo el aviso al beneficiario por lo menos 10 días antes de la fecha de la acción para la terminación, suspensión o reducción de un servicio del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal previamente autorizado. El plan también debe enviar la notificación al beneficiario dentro de los dos días hábiles de la decisión de denegación de pago o de decisiones que resulten en denegación, retraso o modificación de la totalidad o parte de los servicios solicitados del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Si recibe un Aviso de decisión adversa de beneficios después de que ya haya recibido el servicio, no tiene que pagar por el servicio.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **¿Recibiré siempre un Aviso de decisión adversa de beneficios cuando no reciba los servicios que deseo?**

Sí, usted debe recibir un Aviso de decisión adversa de beneficios. Sin embargo, si no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o, si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una Audiencia Estatal. Cuando se ponga en contacto con su condado, indique que experimentó una decisión adversa de beneficios, pero no recibió un aviso. La información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal se incluye en este manual. La información también debe estar disponible en la oficina de su proveedor.

## **¿Qué me dirá un Aviso de decisión adversa de beneficios?**

El Aviso de decisión adversa de beneficios le dirá:

- Lo que hizo su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal que lo afecta a usted y a su capacidad para obtener servicios.
- La fecha efectiva de la decisión y la razón por la que el plan tomó su decisión.
- Las reglas estatales o federales que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal estaba siguiendo cuando tomó la decisión.
- Cuáles son sus derechos si no está de acuerdo con lo que hizo el plan.
- Cómo presentar una apelación ante el plan.
- Cómo solicitar una Audiencia Estatal.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una Audiencia Estatal acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal.
- Sus derechos a continuar recibiendo servicios mientras espera una decisión respecto a la apelación o la Audiencia Estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si los costos de estos servicios serán cubiertos por Medi-Cal.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



- Cuándo tiene que presentar su solicitud de Apelación o Audiencia Estatal si desea que los servicios continúen.

### **¿Qué debo hacer cuando reciba un Aviso de decisión adversa de beneficios?**

Cuando reciba un Aviso de decisión adversa de beneficios, debe leer toda la información en el aviso cuidadosamente. Si no entiende el aviso, su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.

Usted puede solicitar una continuación del servicio que ha sido discontinuado cuando presenta una apelación o solicitud de una Audiencia Estatal. Usted debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días calendario después de la fecha en que el Aviso de decisión adversa de beneficios fue sellado o entregado a usted en persona, o antes de la fecha efectiva del cambio.

### **Ayuda con la comprensión del Aviso de decisión adversa de beneficios**

Si necesita ayuda para entender el aviso, llame a la clínica que visitó por última vez. Consulte los números de teléfono de la clínica en línea en <https://www.vcbh.org/en/programs-services/clinics-and-services>.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

### ¿Qué sucede si no recibo los servicios que quiero de mi Plan del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado?

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal sabe cómo resolver un problema sobre cualquier tema relacionado con los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que está recibiendo. Esto se denomina proceso de resolución de problemas y puede incluir los siguientes procesos.

1. **El Proceso de presentación de Reclamos:** una expresión de infelicidad acerca de cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento de trastorno por consumo de sustancias, además de una Decisión adversa de beneficios.
2. **El Proceso de presentación de Apelaciones:** revisión de una decisión (denegación, terminación o reducción de servicios) que se tomó sobre sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias proporcionados por el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o su proveedor.
3. **El Proceso de solicitud de una Audiencia Estatal:** revisión para asegurarse de que reciba los servicios de trastorno por consumo de sustancias a los que tiene derecho conforme al programa de Medi-Cal.

Presentar un reclamo o una apelación o solicitar una audiencia estatal no contará en su contra y no afectará los servicios que está recibiendo. Cuando su reclamo o apelación se complete, su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal les notificará el resultado final a usted y a otras personas involucradas. Cuando su Audiencia Estatal se complete, la Oficina Estatal de Audiencias les notificará el resultado final a usted y al proveedor.

Obtenga más información sobre cada proceso de resolución de problemas a continuación.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **¿Puedo obtener ayuda para presentar una apelación, un reclamo o solicitar una audiencia estatal?**

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tendrá personal disponible para explicarle estos procesos y para ayudarlo a reportar un problema, ya sea presentándolo como un reclamo, una apelación o una solicitud para una Audiencia Estatal. También pueden ayudarlo a decidir si califica para lo que se llama un proceso “acelerado”, lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido su proveedor o defensor del tratamiento de trastornos por consumo de sustancias. Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe brindarle cualquier asistencia razonable para completar formularios y otros procedimientos relacionados con un reclamo o una apelación. Esto incluye, entre otros, proporcionar servicios de intérprete y números gratuitos para usuarios TTY/TDD y la capacidad de brindar servicios de intérprete.

## **¿Qué sucede si necesito ayuda para resolver un problema con mi Plan del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado pero no quiero presentar un reclamo o una apelación?**

Puede obtener ayuda del estado si tiene problemas para encontrar a las personas adecuadas en el condado que pueden ayudarlo a navegar a través del sistema.

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., por teléfono al **888-452-8609** o por correo electrónico a [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov).

**Tenga en cuenta que:** Los mensajes por correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje por correo electrónico.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal u otros grupos. Puede preguntar acerca de sus derechos de solicitar una audiencia o asistencia legal gratuita de la Unidad de Respuesta e Investigación Pública:

Llame a la línea gratuita: 1- 800-952-5253

Si usted es sordo y usa la línea para usuarios TDD, llame al: **1- 800-952-8349**

### **Ayuda con la comprensión de sus derechos**

El Defensor de los Derechos de los Pacientes de su Condado puede ayudarlo a entender sus derechos. Llame al 1-805-477-5731.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## EL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

### ¿Qué es un reclamo?

Un reclamo muestra que usted no está satisfecho con cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que no es uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y Audiencia Estatal.

El proceso de presentación de reclamos:

- Involucrará procedimientos simples y fáciles de entender que le permitan presentar su reclamo oralmente o por escrito.
- No contará en contra de usted o su proveedor de ninguna manera.
- Permitirá que usted autorice a otra persona a actuar en su nombre, que incluye a un proveedor o defensor. Si usted autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan a revelar información a esa persona.
- Asegurará que las personas que toman las decisiones están calificadas para hacerlo y no participan en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Identificará las funciones y responsabilidades de usted, de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal y de su proveedor.
- Proporcionará una resolución para el reclamo en los plazos requeridos.

### ¿Cuándo puedo presentar un reclamo?

Puede presentar un reclamo ante el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que está recibiendo del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o si tiene otra preocupación con respecto al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

### **¿Cómo puedo presentar un reclamo?**

Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para obtener ayuda con un reclamo. El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal proporcionará sobres con la dirección incluida en todos los centros de los proveedores para que usted envíe su reclamo por correo. Los reclamos se pueden presentar oralmente o por escrito. No se debe hacer el seguimiento de los reclamos orales por escrito.

### **¿Cómo sé si el plan del condado recibió mi reclamo?**

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le hará saber que recibió su reclamo enviándole una confirmación por escrito.

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

El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal 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 pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal cree que se necesita información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo un retraso podría ser para su beneficio es cuando el condado cree que podría ser capaz de resolver su reclamo si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de otras personas involucradas.

### **¿Cómo puedo saber si el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado ha tomado una decisión sobre mi reclamo?**

Cuando se ha tomado una decisión con respecto a su reclamo, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos Medi-Cal le informará la decisión a



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

usted o a su representante por escrito. Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no le notifica a usted o a las partes afectadas la decisión sobre el reclamo a tiempo, entonces el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le proporcionará un Aviso de decisión adversa de beneficios que le informará su derecho a solicitar una Audiencia Estatal. Se requiere que su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le proporcione un Aviso de decisión adversa de beneficios en la fecha en que vence el plazo.

### **¿Hay una fecha límite para presentar un reclamo?**

Puede presentar un reclamo en cualquier momento.

### **Información adicional para presentar un reclamo**

Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-567-2122 para presentar un reclamo.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal es responsable de permitirle impugnar una decisión que el plan o sus proveedores tomaron sobre sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias con los que no está de acuerdo. Hay dos maneras de solicitar una revisión. Una manera es utilizar el proceso de apelaciones estándares. La segunda manera es mediante el uso del proceso de apelaciones aceleradas. Estos dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, hay requisitos específicos para calificar para una apelación acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.

### ¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de un problema que usted tiene con el plan o su proveedor que implica una denegación o cambios en los servicios que usted cree que necesita. Si usted solicita una apelación estándar, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal puede tomar hasta 30 días calendario para revisarla. Si cree que esperar 30 días calendario pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una “apelación acelerada”

El proceso de apelaciones estándares:

- Le permitirá presentar una apelación en persona, teléfono o por escrito.
- Asegurará que presentar una apelación no contará en contra de usted o su proveedor de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su nombre, que incluye a un proveedor. Si usted autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el plan podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan a revelar información a esa persona.
- Continuará sus beneficios mediante una solicitud de una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días calendario a partir de la fecha en que su Aviso de decisión adversa de beneficios fue sellado o entregado en persona. Usted no tiene que pagar para continuar recibiendo los servicios mientras la apelación está pendiente. Si solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



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.

- Asegurará que las personas que toman las decisiones están calificadas para hacerlo y no participan en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Permitirá que usted o su representante examinen el expediente de su caso, incluido su expediente médico, y cualquier otro documento o expediente considerado durante el proceso de apelación, antes y durante el proceso de apelación.
- Le permitirá tener una oportunidad razonable de presentar pruebas y alegaciones de hecho o derecho, en persona o por escrito.
- Permitirá que usted, su representante o el representante legal del patrimonio de un beneficiario fallecido sean incluidos como partes en la apelación.
- Le informará que su apelación está siendo revisada enviándole una confirmación por escrito.
- Le informará su derecho a solicitar una Audiencia Estatal, después de completar el proceso de apelación.

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

Puede presentar una apelación ante su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal:

- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias y le pide al condado la aprobación, pero el condado no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor, o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si su proveedor le ha pedido al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal su aprobación, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no le brinda servicios basados en los plazos que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal ha establecido.
- Si usted no cree que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está proporcionando servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios de trastorno por consumo de sustancias que necesita.

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

Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para obtener ayuda con la presentación de una apelación. El condado proporcionará sobres con la dirección incluida en todos los centros de los proveedores para que usted envíe su apelación por correo. Las apelaciones se pueden presentar oralmente o por escrito.

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

Su plan del condado participante del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le notificará a usted o a su representante por escrito la decisión sobre su apelación. La notificación tendrá la siguiente información:

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



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

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

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario de la fecha en el Aviso de decisión adversa de beneficios. Tenga en cuenta que no siempre recibirá un Aviso de decisión adversa de beneficios. No hay plazos para presentar una apelación cuando no recibe un Aviso de decisión adversa de beneficios; por lo tanto, puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

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

El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe decidir sobre su apelación dentro de los 30 días calendario a partir de que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal reciba su solicitud de apelación. Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal cree que se necesita información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo un retraso podría ser para su beneficio es cuando el condado cree que podría ser capaz de aprobar su apelación si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

## **¿Qué pasa si no puedo esperar 30 días para recibir la decisión sobre mi apelación?**

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

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

Una apelación acelerada es una forma más rápida de tomar una decisión sobre una apelación. El proceso de apelaciones aceleradas sigue un proceso similar al proceso de apelaciones estándares. Sin embargo:

- Su apelación debe cumplir con ciertos requisitos.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- El proceso de apelaciones aceleradas también sigue plazos diferentes a los de las apelaciones estándares.
- Usted puede presentar una solicitud oralmente para una apelación acelerada. No es necesario que presente una solicitud de apelación acelerada por escrito.

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

Si cree que esperar hasta 30 días calendario para obtener una decisión sobre su apelación estándar pondrá en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima función, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación. Si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal acepta que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su condado resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas después de que el condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal reciba la apelación.

Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal muestra que se necesita información adicional y que el retraso es para su beneficio. Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal extiende el plazo, el plan le dará un aviso por escrito que explique por qué se extendió el plazo.

Si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal decide que su apelación no cumple los requisitos para una apelación acelerada, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe hacer esfuerzos razonables para notificarlo oralmente de inmediato y, luego, lo notificará por escrito dentro de los 2 días calendario y le explicará el motivo de la decisión. Su apelación seguirá los plazos de apelación estándar descritos anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple con los criterios de apelación acelerada, puede presentar un reclamo.

Una vez que su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal resuelva su apelación acelerada, el plan lo notificará a usted y a todas las partes afectadas oralmente y por escrito.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL**

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

Una Audiencia Estatal es una revisión independiente llevada a cabo por el Departamento de Servicios Sociales de California para asegurar que usted reciba los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias a los que tiene derecho de acuerdo con el programa de Medi-Cal. También puede visitar el Departamento de Servicios Sociales de California en <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para obtener recursos adicionales.

### **¿Cuáles son mis derechos de Audiencia Estatal?**

Usted tiene derecho a:

- Tener una audiencia con el Departamento de Servicios Sociales de California (también llamada Audiencia Estatal).
- Recibir información sobre cómo pedir una Audiencia Estatal.
- Recibir información acerca de las reglas que rigen la representación en la Audiencia Estatal.
- Que sus beneficios continúen mediante su solicitud durante el proceso de Audiencia Estatal si solicita una Audiencia Estatal dentro de los plazos requeridos.

### **¿Cuándo puedo presentar una solicitud para una Audiencia Estatal?**

Usted puede solicitar una audiencia estatal:

- Si ha completado el proceso de apelación del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias y le pide al condado participante en el Sistema de



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal la aprobación, pero el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.

- Si su proveedor le ha pedido al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal su aprobación, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no le brinda servicios basados en los plazos que el condado ha establecido.
- Si usted no cree que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está proporcionando servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias que necesita.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

### ¿Cómo solicitar una Audiencia Estatal Imparcial?

Puede solicitar una Audiencia Estadual Imparcial:

- En línea en: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por escrito: Envíe su solicitud al departamento de bienestar del condado a la dirección que aparece en el Aviso de decisión adversa de beneficios, o por fax o correo a:

California Department of Social Services State Hearings Division (*División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales de California*)

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

Sacramento, CA 94244-2430

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



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

También puede solicitar una Audiencia Estatal o una Audiencia Estatal acelerada:

- Por teléfono: Llame a la División de Audiencias Estatales, sin cargo, al **800-743-8525** o al **855-795-0634**, o llame a la línea de Respuesta e Investigación Pública, sin cargo, al **800-952-5253** o, para usuarios TDD, al **800-952-8349**.

### **¿Hay Una fecha límite para presentar una solicitud para una Audiencia Estatal?**

Sólo tiene 120 días calendario para solicitar una Audiencia Estatal. Los 120 días comienzan el día después de que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le dio personalmente su aviso de decisión sobre la apelación o el día después de la fecha incluida en el sello del aviso de decisión sobre la apelación del condado.

Si no recibió un Aviso de decisión adversa de beneficios, puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial en cualquier momento.

### **¿Puedo continuar con los servicios mientras estoy esperando una decisión sobre la Audiencia Estatal Imparcial?**

Sí, si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar con su tratamiento mientras apela, debe solicitar una Audiencia Estatal dentro de los 10 días a partir de la fecha en que el aviso de decisión sobre la apelación fue enviado o entregado a usted o antes de la fecha en que su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal dijo que los servicios serán suspendidos o reducidos. Cuando solicite una Audiencia Estatal, debe decir que desea seguir recibiendo su tratamiento. Además, usted no tendrá que pagar por los servicios recibidos mientras la Audiencia Estatal esté pendiente.

Si solicita la continuación del beneficio, 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.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi Audiencia Estatal?**

Luego de solicitar una Audiencia Estadual, podría tomar hasta 90 días tomar una decisión sobre su caso y enviarle una respuesta.

## **¿Puedo obtener una Audiencia Estatal más rápidamente?**

Si cree que esperar tanto tiempo dañará su salud, es posible que reciba una respuesta dentro de tres días hábiles. Pídale a su médico u otro proveedor que le escriba una carta. También puede escribir una carta usted mismo. La carta debe explicar en detalle cómo esperar hasta 90 días para que se tome una decisión sobre su caso dañará gravemente su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia acelerada” y proporcione la carta con su solicitud de audiencia.

Puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial acelerada (más rápida) si cree que el plazo normal de 90 días calendario causará problemas graves con su salud, incluidos problemas con su capacidad para obtener, mantener o recuperar funciones importantes de la vida. La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales 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 sobre la audiencia dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha en que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



## INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL DEL ESTADO DE CALIFORNIA

### ¿Quién puede obtener Medi-Cal?

Usted puede calificar para Medi-Cal si está en uno de estos grupos:

- Mayores de 65 años.
- Menores de 21 años.
- Un adulto, entre 21 y 65 años basado en la elegibilidad de ingresos.
- Ciego o con discapacidad.
- Embarazada.
- Determinados refugiados o inmigrantes cubanos/haitianos.
- Una persona que recibe atención en un asilo de ancianos.
- Personas menores de 26 años o mayores de 50 años, independientemente de su estado migratorio.

Usted debe vivir en California para calificar para Medi-Cal. Llame o visite la oficina local de servicios sociales de su condado para solicitar un formulario de aplicación de Medi-Cal, o puede obtener uno en Internet en <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/ApplyforMedi-Cal.aspx>.

### ¿Tengo que pagar por Medi-Cal?

Es posible que tenga que pagar por Medi-Cal dependiendo de la cantidad de dinero que reciba o gane cada mes.

- Si su ingreso es menor que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal.
- Si su ingreso es superior a los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar algo de dinero por sus servicios médicos o de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias. El monto que usted paga se llama su “gasto compartido”. Una vez que haya pagado su “gasto compartido”, Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas cubiertas de ese mes. En los meses en que no tiene gastos médicos, no tiene que pagar nada.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Es posible que tenga que pagar un “copago” por cualquier tratamiento de Medi-Cal. Esto significa que usted paga un monto de su bolsillo cada vez que recibe un servicio de tratamiento médico o de trastorno por consumo de sustancias o un medicamento prescrito y un copago si va a la sala de emergencias de un hospital para recibir sus servicios regulares.

Su proveedor le dirá si necesita hacer un copago.

### **¿Hay transporte disponible?**

Si tiene problemas para llegar a sus citas médicas o a las citas de tratamiento de drogas y alcohol, el programa de Medi-Cal puede ayudarlo a encontrar transporte.

Se puede proporcionar transporte que no sea de emergencia y transporte no médico para los beneficiarios de Medi-Cal que no puedan proporcionar transporte por su cuenta y que tengan una necesidad médica para recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal. Si necesita ayuda con el transporte, comuníquese con su plan de atención administrada para obtener información y asistencia.

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico, puede comunicarse con su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para obtener ayuda. Cuando se ponga en contacto con la compañía de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transporte médico no de emergencia, su proveedor puede prescribirle transporte médico no de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su viaje hacia y desde su(s) cita(s).

### **Información adicional**

Si necesita un viaje hacia o desde una cita médica, llame a Gold Coast Health Plan (GCHP) al 1-888-301-1228 (TTY: 1-888-310-7347). Los viajes de ida o ida y vuelta están disponibles sin costo alguno.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## PODER PARA DECISIONES MÉDICAS

### ¿Qué es una Poder para Decisiones Médicas?

Usted tiene derecho a tener un poder para decisiones médicas. Un poder para decisiones médicas es una instrucción escrita sobre su atención médica que está reconocido de conformidad con la ley de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que se le proporcionara atención médica o que dice qué decisiones le gustaría que se tomaran, si/cuando usted no pueda hablar por sí mismo. A veces, puede escuchar que se describe a un poder para decisiones médicas como un testamento en vida o un poder notarial duradero.

La ley de California define un poder para decisiones médicas como una instrucción oral o escrita de atención médica individual o un poder notarial (un documento escrito que da permiso a alguien para tomar decisiones por usted). Se requiere que todos los condados participantes en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tengan políticas para los poderes de decisiones médicas. Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe proporcionar información por escrito sobre las políticas para los poderes de decisiones médicas del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para obtener más información.

Un poder de decisiones médicas está diseñado 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, con anticipación, cuáles serían sus deseos si se vuelven incapaces de tomar decisiones de atención médica. Esto puede incluir cosas tales como el derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugía, o tomar otras decisiones de atención médica. En California, un poder de decisiones médicas consta de dos partes:

- Su nombramiento de un agente (una persona) que tome decisiones sobre su atención médica.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Sus instrucciones individuales de atención médica.

Puede obtener un formulario para un poder de decisiones médicas de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o en línea. En California, usted tiene el derecho de proporcionar instrucciones relacionadas con decisiones médicas a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar su poder de decisiones médicas en cualquier momento.

Si tiene alguna pregunta sobre la ley de California con respecto a los requisitos del poder de decisiones médicas, puede enviar una carta a:

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



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS

### ¿Cuáles son mis derechos como destinatario de los servicios del sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal?

Como persona elegible para recibir Medi-Cal y como residente en un condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, usted tiene derecho a recibir servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias médicamente necesarios del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de una manera apropiada a la condición del beneficiario y su capacidad de comprensión.
- Participar en las decisiones relacionadas con la atención de su trastorno por consumo de sustancias, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Recibir acceso oportuno a la atención médica, incluidos los servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una condición de emergencia o una condición urgente o de crisis.
- Recibir la información en este manual sobre los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias cubiertos por el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, otras obligaciones del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal y sus derechos como se describe aquí.
- Proteger su información de salud confidencial.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos, y solicitar que sean enmendados o corregidos según sea necesario.
- Recibir materiales escritos en formatos alternativos (incluido el braille, la impresión en letra grande y el formato de audio) mediante solicitud y de manera oportuna apropiada para el formato que se solicita.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Recibir materiales escritos en los idiomas utilizados por, al menos, el cinco por ciento o 3.000 de los beneficiarios de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, lo que sea menor.
- Recibir servicios de interpretación oral para su idioma preferido.
- Recibir servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de un condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal que cumpla con los requisitos de su contrato con el Estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de servicios.
- Acceder a Servicios de Consentimiento de Menores, si usted es menor de edad.
- Acceder a los servicios médicamente necesarios fuera de la red de manera oportuna si el plan no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda prestar los servicios. “Proveedor fuera de la red” se refiere a un proveedor que no está en la lista de proveedores del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. El condado debe asegurarse de no pagar nada adicional por ver a un proveedor fuera de la red. Puede comunicarse con los servicios para beneficiarios al 1-844-385-9200 para obtener información sobre cómo recibir servicios de un proveedor fuera de la red.
- Solicitar una segunda opinión de un profesional de la salud calificado dentro de la red del condado, o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted.
- Presentar reclamos, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención recibida.
- Solicitar una apelación, ya sea verbalmente o por escrito, al recibir una notificación de decisión adversa de beneficios, incluida información sobre las circunstancias en las que es posible una apelación acelerada.
- Solicitar una audiencia imparcial de Medi-Cal estatal, que incluye información sobre las circunstancias bajo las cuales es posible una Audiencia Estatal acelerada.
- Ser libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como un medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Ser libre de discriminación para ejercer estos derechos sin afectar negativamente la forma en que usted es tratado por el condado, los proveedores o el Estado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## ¿Cuáles son mis responsabilidades como destinatario de los Servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?

Como destinatario de los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, es su responsabilidad:

- Leer cuidadosamente los materiales de información del beneficiario que ha recibido del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Tendrá un mejor resultado si colabora con su proveedor durante todo el tratamiento. Si necesita faltar una cita, llame a su proveedor al menos 24 horas antes y re programe para otro día y horario.
- Llevar siempre su tarjeta de identificación de Medi-Cal (condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal) y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.
- Informarle a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Hablar con su proveedor sobre todas sus preocupaciones médicas. Cuanto más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegurarse de hacerle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que comprenda completamente la información que recibe durante el tratamiento.
- Estar dispuesto a construir una relación de trabajo sólida con el proveedor que lo está tratando.
- Comunicarse con el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Informarle a su proveedor y al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.
- Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda su tratamiento.
- Si sospecha que hay fraude o una conducta ilícita, presente la denuncia:



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- El Departamento de Servicios de Salud pide que cualquier persona que sospeche de fraude, malgasto o abuso de Medi-Cal llame a la Línea Directa de Fraude de Medi-Cal de DHCS al **1-800-822-6222**. Si siente que es una emergencia, llame al **911** para obtener ayuda inmediata. La llamada es gratuita y la identidad de la persona que llama puede quedar anónima.
- 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>.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



## SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN

### ¿Cuándo puedo solicitar mantener mi proveedor anterior que actualmente está fuera de la red?

- Después de unirse al sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado, puede solicitar mantener a su proveedor que está fuera de la red si:
  - Comenzar con un nuevo proveedor resultaría en un grave perjuicio para su salud o aumentaría su riesgo de hospitalización o institucionalización.
  - Usted estaba recibiendo tratamiento del proveedor que está fuera de la red antes de la fecha de su transición al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

### ¿Cómo solicito mantener a mi proveedor que está fuera de la red?

- Usted, sus representantes autorizados o su proveedor actual pueden presentar una solicitud por escrito al condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos Medi-Cal. También puede comunicarse con los servicios para beneficiarios al 1-844-385-9200 para obtener información sobre cómo solicitar servicios de un proveedor que está fuera de la red.
- El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado enviará un acuse de recibo por escrito de su solicitud y comenzará a procesar su solicitud dentro de tres (3) días hábiles.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **¿Qué pasa si continúo viendo a mi proveedor que está fuera de la red después de la transición al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado?**

- Usted puede solicitar una solicitud retroactiva de transición de la atención dentro de los treinta (30) días calendario de recibir los servicios de un proveedor que está fuera de la red.

## **¿Por qué el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado denegaría mi solicitud de transición de la atención?**

- El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado puede denegar su solicitud de mantener a su proveedor anterior que ahora está fuera de la red, si:
  - El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado ha documentado problemas de calidad de la atención con el proveedor.

## **¿Qué sucede si mi solicitud de transición de la atención es denegada?**

- Si el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado deniega su transición de la atención:
  - Lo notificará por escrito.
  - Le ofrecerá al menos un proveedor alternativo dentro de la red que ofrezca el mismo nivel de servicios que el proveedor fuera de la red.
  - Le informará su derecho a presentar un reclamo si no está de acuerdo con la denegación.
- Si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le ofrece múltiples alternativas de proveedores dentro de la red y usted no toma una decisión, entonces el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal lo derivará o asignará a un proveedor dentro de la red y le informará esa derivación o asignación por escrito.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **¿Qué sucede si mi solicitud de transición de la atención es aprobada?**

- Dentro de los siete (7) días posteriores a la aprobación de su solicitud de transición de la atención, el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado le proporcionará:
  - La aprobación de la solicitud.
  - La duración del acuerdo de transición de la atención.
  - El proceso que ocurrirá para hacer la transición de su atención al final del período de continuidad de la atención.
  - Su derecho a elegir un proveedor diferente de la red de proveedores del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado en cualquier momento.

## **¿Qué tan rápido se procesará mi solicitud de transición de la atención?**

- El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal completará su revisión de su solicitud de transición de la atención dentro de los treinta (30) días calendario a partir de que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal reciba su solicitud.

## **¿Qué sucede al final de mi período de transición de la atención?**

- El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le informará por escrito treinta (30) días calendario antes del final del período de transición de la atención el proceso que ocurrirá para la transición de su atención a un proveedor dentro de la red al final de su período de transición de la atención.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 (TTY: 711) o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN**

La discriminación es ilegal. El MHP del Condado de Ventura sigue las leyes sobre derechos civiles estatales y federales. El MHP del Condado de Ventura no discrimina ilegalmente ni excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido al sexo, la raza, el color, la religión, la ascendencia, el origen nacional, la identificación de grupo étnico, la edad, la discapacidad mental, la discapacidad física, la condición médica, la información genética, el estado civil, el género, la identidad de género, o la orientación sexual.

El MHP del Condado de Ventura MHP proporciona:

- Ayudas y servicios gratuitos para personas con discapacidad para ayudarlos a comunicarse mejor, tales como:
  - Intérpretes calificados de lengua de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma primario no es el inglés, tales como:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el MHP del Condado de Ventura las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-567-2122. O, si no puede escuchar u oír bien, llame al 1-800-735-2929. Si lo solicita, le podemos entregar una copia de este documento en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

## **CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO**

Si usted cree que el MHP del Condado de Ventura no ha proporcionado estos servicios o ha sido discriminado ilegalmente de otra manera en base al sexo, la raza, el color, la religión, la ascendencia, el origen nacional, la identificación de grupo étnico, la edad, la discapacidad mental, la discapacidad física, la condición médica, la información genética, el estado civil, el género, la identidad de género, o la orientación sexual, puede presentar un reclamo ante el Departamento de Gestión de Calidad del Condado de Ventura. Puede presentar un reclamo por teléfono, por escrito, en persona o de manera electrónica:

- Por teléfono: Comuníquese con el Departamento de Gestión de Calidad del Condado de Ventura entre las 8 a. m. y las 5 p. m. al 1-888-567-2122. O, si no puede escuchar u oír bien, llame al 1- 1-800-735-2929.
- Por escrito: Complete un formulario de reclamo o escriba una carta y envíela a:  
**Ventura County Behavioral Health – Quality Management Dept. 1911 Williams  
Dr. Suite 210, Oxnard, CA 93036**
- En persona: Visite la oficina de su doctor o el MHP del Condado de Ventura y diga que desea presentar un reclamo.
- De manera electrónica: Visite el sitio web del MHP del Condado de Ventura en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org).

---

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

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California, por teléfono, por escrito o de manera electrónica:

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar u oír bien, llame al 711 (**Servicio de transmisión de mensajes de California: *California State Relay***).

- Por escrito: Complete el formulario de reclamos o envíe una carta a:

**Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413**

Los formularios de reclamo están disponibles en :  
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- De manera electrónica: Envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).
- 

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS**

Si cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar un reclamo sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: Llamar al **1-800-368-1019**. Si no puede hablar u oír bien, llame a la línea para usuarios con insuficiencia auditiva/del habla (**TTY/TDD**) **1-800-537-7697**.

- Por escrito: Complete el formulario de reclamos o envíe una carta a:

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

- Los formularios de reclamo están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- De manera electrónica: Visite El Portal de Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

## LANGUAGE TAGLINES

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-844-385-9200 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-844-385-9200 (TTY: 711). These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-844-385-9200 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-844-385-9200 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-844-385-9200 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-844-385-9200 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### ប្រាសាទខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-844-385-9200 (TTY: 711)។ ជំនួយ នឹង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-844-385-9200 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### 简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-844-385-9200 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-844-385-9200 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-844-385-9200 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-844-385-9200 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

**हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-844-385-9200 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-844-385-9200 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

**Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-844-385-9200 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-844-385-9200 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

**日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-844-385-9200 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-844-385-9200 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

**한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-844-385-9200 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-844-385-9200 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

**ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-844-385-9200 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕເພີມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-844-385-9200 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

**Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-844-385-9200 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-844-385-9200 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

**ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-844-385-9200 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ਼ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-844-385-9200 (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-844-385-9200 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-844-385-9200 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-844-385-9200 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-844-385-9200 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-844-385-9200 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-844-385-9200 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyo ng ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-844-385-9200 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-844-385-9200 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-844-385-9200 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-844-385-9200 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-844-385-9200 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-844-385-9200 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.