

Plan de Salud Mental (MHP) del Condado de Ventura

Manual del Beneficiario Servicios de Salud Mental Especializados

1911 Williams Dr. Suite 200

Oxnard, CA 93036

Fecha de publicación: 2022¹

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

TABLA DE CONTENIDOS

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	3
INFORMACIÓN GENERAL	4
INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL	7
CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA.....	11
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL ESPECIALIZADOS.....	14
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR	1
ALCANCE DE LOS SERVICIOS	3
DECISIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS REALIZADAS POR SU PLAN DE SALUD MENTAL.....	11
PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UN RECLAMO O UNA APELACIÓN	15
EL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS	17
PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)	20
PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL.....	25
PODER PARA DECISIONES MÉDICAS	28
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS	30



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Puede obtener este Manual del Beneficiario (manual) y otros materiales en otros idiomas de forma gratuita. Llame al Plan de Salud Mental (MHP) del Condado de Ventura. La llamada telefónica es gratuita.

Otros formatos

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos auxiliares, como Braille, letra grande de 18 puntos o audio. Llame al Plan de Salud Mental (MHP) del Condado de Ventura. La llamada telefónica es gratuita.

Servicios de intérprete

No es necesario que use a un familiar o amigo como intérprete. Los servicios culturales, lingüísticos y de intérprete están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener este manual en un idioma diferente o para obtener un intérprete, ayuda lingüística y cultural, llame al Plan de Salud Mental (MHP) del Condado de Ventura. La llamada telefónica es gratuita.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Le damos la bienvenida a los Servicios de Salud Mental del Condado de Ventura y al Plan de Salud Mental. Proporcionamos servicios de salud mental especializados para las personas que viven en el Condado de Ventura y son elegibles para recibir Medi-Cal. Lea este manual con atención. Contiene información importante que usted necesita saber.

Este manual le dice cómo obtener los servicios de salud mental especializados de Medi-Cal a través de su plan de salud mental del condado. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención médica. También responderá a muchas de sus preguntas.

Usted aprenderá:

- Cómo acceder a los servicios de salud mental especializados
- A qué beneficios tiene acceso.
- Qué hacer si tiene alguna pregunta o algún problema.
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de Medi-Cal.

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para que pueda leerlo más tarde. Este manual y otros materiales escritos están disponibles electrónicamente en <https://www.vcbh.org/en/information-resources/client-resources> o el plan de salud mental le puede dar una copia impresa de forma gratuita. Llame a su plan de salud mental si desea una copia impresa.

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



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

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

Si habla un idioma que no sea inglés, hay servicios gratuitos de intérprete disponibles para usted. Llame al Plan de Salud Mental (MHP) del Condado de Ventura. Su plan de salud mental está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

También puede comunicarse con su plan de salud mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) si desea este manual u otros materiales escritos en formatos alternativos como letra grande, Braille o audio. Su plan de salud mental lo ayudará.

Si desea este manual u otros materiales escritos en un idioma que no sea inglés, llame a su plan de salud mental. Su plan de salud mental lo ayudará en su idioma por teléfono.

Esta información está disponible en los idiomas enumerados a continuación.

- Español

¿De qué es responsable mi plan de salud mental?

Su plan de salud mental es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si cumple con los criterios para acceder a los servicios de salud mental especializados del condado o su red de proveedores.
- Proporcionar una evaluación para determinar si necesita servicios de salud mental especializados.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que se contesta las 24 horas del día, los siete días de la semana, que puede informarle cómo obtener servicios del condado del plan de salud mental. 1-866-998-2243 (usuarios TTY: 711)
- Tener suficientes proveedores cerca para asegurarse de que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental si los necesita.
- Informarlo y educarlo sobre los servicios disponibles en su plan de salud mental.
- 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



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

formas alternativas como Braille o letra grande. Los idiomas principales del Condado de Ventura son el inglés el y español. Podemos proporcionar interpretación en la mayoría de los idiomas, ya sea a través de la línea de idiomas o a través de proveedores del condado con fluidez en idiomas diferentes del inglés. La interpretación del lenguaje de señas americano está disponible las 24 horas del día a través de un contrato con LifeSigns. Además de la información escrita, el folleto para el cliente y la información sobre cómo recibir los servicios de salud mental especializados también están disponibles en formato de audio 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 considera significativo cuando hay un aumento o una 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 plan de salud mental.
- 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.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL

¿Quién puede obtener Medi-Cal?

Se utilizan muchos factores para decidir qué tipo de cobertura de salud puede recibir de Medi-Cal. Ellos incluyen:

- Cuánto dinero gana.
- Su edad.
- La edad de cualquier niño en su cuidado.
- Si está embarazada, ciego o tiene una discapacidad.
- Si tiene Medicare.

También debe vivir en California para cumplir con los requisitos de Medi-Cal. Si cree que reúne los requisitos de Medi-Cal, aprenda cómo solicitarlo a continuación.

¿Cómo puedo solicitar Medi-Cal?

Puede solicitar Medi-Cal en cualquier momento del año. Puede elegir una de las siguientes formas de solicitud. Las direcciones y líneas de contacto específicas para cada una de las opciones se pueden encontrar en <http://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

- Por correo: Solicite Medi-Cal con una Solicitud Optimizada Única, proporcionada en inglés y otros idiomas en <https://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Envíe las solicitudes completadas a la oficina local del condado:

Agencia de Servicios Humanos del Condado de Ventura
(*County of Ventura Human Services Agency*)
855 Partridge Drive, Ventura, CA 93003-9565

- Por teléfono: Para solicitar por teléfono, llame a la oficina local del condado al:



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

1-888-472-4463, usuarios TTY: 711 para presentar la solicitud por teléfono.

- **En persona:** Para solicitar en persona, acérquese a la oficina local del condado en la dirección local que se indica a continuación. Aquí, puede obtener ayuda para completar su solicitud. Alternativamente, si usted reside en otro condado, consulte el sitio web cuyo enlace se menciona arriba.

Agencia de Servicios Humanos del Condado de Ventura
(*County of Ventura Human Services Agency*)
855 Partridge Drive, Ventura, CA 93003-9565

- **En Línea:** Solicite en línea en www.benefitscal.com o www.coveredca.com. Las solicitudes se transfieren de forma segura directamente a la oficina local de servicios sociales de su condado, ya que Medi-Cal se proporciona a nivel de condado.

Agencia de Servicios Humanos del Condado de Ventura
(*County of Ventura Human Services Agency*)
855 Partridge Drive, Ventura, CA 93003-9565

Si necesita ayuda para presentar la solicitud o tiene preguntas, puede comunicarse con un Consejero de Inscripción Certificado (CEC, por su término en inglés *Certified Enrollment Counselor*) capacitado de forma gratuita. Llame al **1-800-300-1506** o busque un CEC local en <https://apply.coveredca.com/hix/broker/search>.

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

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia son servicios para beneficiarios que experimentan una condición médica inesperada, incluida una condición médica psiquiátrica de emergencia.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Una condición médica de emergencia tiene síntomas tan severos (posiblemente incluye un dolor severo) que una persona promedio podría esperar razonablemente que lo siguiente podría suceder en cualquier momento:

- La salud de la persona (o la salud de un niño por nacer) podría estar en serios problemas.
- Problema(s) serio(s) con las funciones corporales.
- Problema(s) serio(s) con cualquier órgano o parte del cuerpo.

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

- Es un peligro actual para sí mismo o para otra persona debido a una condición de salud mental o a una sospecha de una condición de salud mental.
- Es inmediatamente incapaz de obtener o comer alimentos, o usar ropa o conseguir refugio debido a lo que parece ser una condición de salud mental.

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia. El programa de Medi-Cal cubrirá condiciones de emergencia, ya sea debido a una condición médica o de salud mental (emocional o mental). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura para pagar por ir a la sala de emergencias, incluso si resulta que no es una emergencia. Si cree que está teniendo una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana para obtener ayuda.

¿Hay transporte disponible?

Se puede proporcionar transporte médico 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 plan de salud mental del condado para



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

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).

¿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 (usuarios TTY: 711).



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?

Muchas personas tienen momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas de salud mental. Lo más importante para recordar es que hay ayuda disponible. Si usted o un miembro de su familia son elegibles para recibir Medi-Cal y necesitan servicios de salud mental, debe llamar a la línea de acceso de su plan de salud mental al 1-866-998-2243 (usuarios TTY: 711). Su plan de atención administrada también puede ayudarlo a comunicarse con su plan de salud mental si se cree que usted o un miembro de su familia necesitan servicios de salud mental que el plan de atención administrada no cubre. El plan de salud mental lo ayudará a encontrar un proveedor de servicios que pueda necesitar.

Debe llamar a su plan de salud mental si usted o un miembro de su familia tiene uno o más de los siguientes signos:

- Depresión (o sentirse desesperado, impotente o muy triste) o sentimiento de no querer vivir.
- Pérdida de interés en las actividades que generalmente le gusta hacer.
- Pérdida o aumento de peso significativo en un corto período de tiempo.
- Dormir demasiado o muy poco.
- Movimientos físicos lentos o excesivos.
- Sensación de cansancio casi todos los días.
- Sentimientos de inutilidad o culpa excesiva.
- Dificultad para pensar, concentrarse y/o tomar decisiones.
- Disminución de la necesidad de dormir (se siente “descansado” después de solo unas horas de sueño).
- Pensamientos demasiado rápidos que dificultan que pueda seguir el ritmo.
- Hablar muy rápido o no poder dejar de hablar.
- Creer que alguien lo persigue.
- Escuchar voces y/o sonidos que otros no escuchan.
- Ver cosas que otros no ven.
- Incapacidad de ir al trabajo o a la escuela debido a sentirse deprimido (o sentirse desesperado, impotente o muy triste).
- Período de tiempo prolongado sin preocuparse por la higiene personal (estar limpio).



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Tener problemas para entender las cosas y relacionarse con las personas.
- Alejarse y tomar distancia de otras personas.
- Llorar con frecuencia y sin razón.
- A menudo, estar enojado y “explotar” sin razón.
- Tener cambios de humor severos.
- Sentirse ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo.
- Tener lo que otros llaman comportamientos extraños o raros que están fuera de la norma cultural de la persona.

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

Puede comunicarse con la línea de acceso de su plan de salud mental al 1-866-998-2243 (usuarios TTY: 711) o el plan de atención administrada para realizar una evaluación y detección de su hijo menor o adolescente si cree que están mostrando alguno de los signos de un problema de salud mental. Si su hijo menor o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del plan de salud mental indica que los servicios de salud mental especializados cubiertos por el plan de salud mental son necesarios, el plan de salud mental hará los arreglos necesarios para que su hijo menor o adolescente reciba los servicios. Su plan de atención administrada también puede ayudarlo a comunicarse con su plan de salud mental si se cree su hijo menor o adolescente necesita servicios de salud mental que el plan de atención administrada no cubre. También hay servicios disponibles para los padres que se sienten abrumados por ser padres o que tienen problemas de salud mental.

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

- Muchos problemas para concentrarse o permanecer quieto, lo que los pone en peligro físico o causa problemas en la escuela.
- Preocupaciones o miedos intensos que se interponen en el camino de las actividades diarias.
- Miedo repentino y abrumador sin razón, a veces con ritmo cardíaco acelerado o respiración rápida.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Sentimiento de mucha tristeza o se aleja de los demás durante dos o más semanas, lo que causa problemas con las actividades diarias.
- Cambios de humor extremos que causan problemas en las relaciones.
- Cambios drásticos en el comportamiento.
- No comer, vomitar o usar laxantes para causar pérdida de peso.
- Consumo repetido de alcohol o drogas.
- Comportamiento severo y fuera de control que puede lastimar a uno mismo o a los demás.
- Plan o intento de lastimarse o suicidarse.
- Peleas repetidas o el uso de un arma o un plan serio para herir a otros.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL ESPECIALIZADOS

¿Qué son los Servicios de Salud Mental Especializados?

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

Los servicios de salud mental especializados incluyen:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con medicamentos
- Gestión de casos específicos
- Servicios de intervención de crisis
- Servicios de estabilización de crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial de crisis
- Servicios intensivos de tratamiento diario
- Rehabilitación diaria
- Servicios hospitalarios psiquiátricos
- Servicios de centros de salud psiquiátrica
- 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)

Además de los servicios de salud mental especializados enumerados anteriormente, los beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a servicios adicionales de salud mental brindados mediante el beneficio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.

Estos servicios incluyen:

- Servicios intensivos basados en el hogar
- Coordinación de cuidados intensivos
- Servicios terapéuticos conductuales
- Servicios terapéuticos para la acogida temporal



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

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

¿Cómo puedo obtener Servicios de Salud Mental Especializados?

Si cree que necesita servicios de salud mental especializados, puede llamar a su plan de salud mental o llamar al número gratuito de su condado y solicitar una cita para una evaluación y detección inicial. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado. También puede solicitar una evaluación para los servicios de salud mental a 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. Es posible que incluso pueda recibir servicios de salud mental no especializados a través de su Plan de Atención Administrada de Medi-Cal, además de servicios de salud mental especializados. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud mental si su proveedor determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted y siempre y cuando esos servicios sean coordinados y no duplicados.

También puede ser derivado a su plan de salud mental para servicios de salud mental especializados por otra persona u organización, incluido su médico, su escuela, un miembro de la familia, su tutor, su plan de atención administrada de Medi-Cal u otras agencias del condado. Por lo general, su doctor o el plan atención administrada de Medi-Cal necesitarán su permiso o el permiso del padre, la madre o el cuidador de un niño para hacer la derivación directamente al plan de salud mental, a menos que haya una emergencia. Su plan de salud mental no puede denegar una solicitud de hacer una evaluación inicial para determinar si usted cumple con los criterios para recibir servicios del plan de salud mental.

Los servicios de salud mental especializados pueden ser proporcionados por el plan de salud mental (condado) u otros proveedores que tienen contrato con el plan de salud mental (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias o proveedores individuales).



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

¿Dónde puedo obtener Servicios de Salud Mental Especializados?

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive y fuera de su condado si es necesario. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, usted es elegible para la cobertura y los beneficios adicionales de acuerdo a la detección temprana y periódica, el diagnóstico y el tratamiento.

Su plan de salud mental o uno de los proveedores disponibles a través del plan de salud mental determinará si usted cumple con los criterios para acceder a servicios de salud mental especializados. Si lo hace, el plan de salud mental lo derivará para recibir una evaluación. Si no cumple con los criterios para acceder a los servicios de salud mental especializados, se lo derivará a su plan de atención administrada de Medi-Cal o a un proveedor pago por servicio que pueda determinar si necesita servicios de salud mental no especializados. Si su plan de salud mental o un proveedor en nombre del plan de salud mental niega, limita, reduce, retrasa, o termina los servicios que desea o que cree que debe recibir, usted tiene el derecho a recibir un Aviso escrito (llamado “Aviso de decisión adversa de beneficios”) del plan de salud mental que le informa las razones de la denegación y su derecho de presentar una apelación y/o una solicitud para una Audiencia Estatal. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión al solicitar una apelación. A continuación, encontrará información adicional sobre sus derechos a recibir un Aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental.

Su plan de salud mental lo ayudará a encontrar un proveedor de servicios que le pueda brindar la atención que necesita. El plan de salud mental debe derivarlo al proveedor más cercano a su hogar o a un proveedor que esté dentro de los estándares de tiempo o distancia que satisfagan sus necesidades.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

¿Cuándo puedo obtener Servicios de Salud Mental Especializados?

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

- Dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para iniciar los servicios con el plan de salud mental.
- Dentro de las 48 horas si solicita servicios para una condición urgente.
- Dentro de 15 días hábiles de su solicitud no urgente para una cita con un psiquiatra.
- Dentro de los 10 días hábiles a partir de la cita previa para condiciones en curso.

Sin embargo, estos tiempos de espera pueden ser más largos si su proveedor ha determinado que un tiempo de espera más largo es apropiado y no dañino.

¿Quién decide qué servicios recibiré?

Usted, su proveedor y el plan de salud mental deberán decidir qué servicios necesita recibir a través del plan de salud mental. Un profesional de la salud mental hablará con usted y lo ayudará a determinar qué tipo de servicios de salud mental especializados son apropiados en función de sus necesidades.

No necesita saber si tiene un diagnóstico de salud mental o una condición de salud mental específica para pedir ayuda. El plan de salud mental llevará a cabo una evaluación de su condición. El proveedor evaluará si usted puede tener un trastorno de salud mental que perjudique su vida diaria o si usted puede tener un trastorno de salud mental o una sospecha de un trastorno de salud mental que tiene el potencial de perjudicar su vida si no recibe tratamiento. Usted podrá recibir los servicios que necesita mientras su proveedor lleva a cabo esta evaluación. No necesita tener un diagnóstico de salud mental o una condición de salud mental específica para recibir servicios durante el período de evaluación.

Si es menor de 21 años, también puede tener acceso a servicios de salud mental especializados si tiene una condición de salud mental debido a un trauma, participación en



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

el sistema de bienestar infantil, participación en la justicia juvenil, o experimentar falta de vivienda. Además, si es menor de 21 años, el plan de salud mental debe proporcionar los servicios médicamente necesarios para corregir o ayudar a su condición de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud mental se consideran médicamente necesarios.

Algunos servicios pueden requerir autorización previa del plan de salud mental. El plan de salud mental debe utilizar un profesional calificado para hacer la revisión de la autorización del servicio. Este proceso de revisión se llama una *autorización previa de servicios de salud mental especializados*. El proceso de autorización del plan de salud mental debe seguir plazos específicos. Para obtener una autorización previa regular, el plan de salud mental debe decidir en función de la solicitud de su proveedor tan pronto como su condición lo requiera. Por ejemplo, su plan debe apresurar una decisión sobre la autorización relacionada con su condición de salud y notificarlo a más tardar 72 horas después de recibir la solicitud del servicio pero, para tomar una decisión, no puede demorar más de 14 días calendario después de que el plan de salud mental reciba la solicitud.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el plan de salud mental necesita obtener más información de su proveedor y le da un motivo para ello, el plazo puede extenderse hasta 14 días calendario adicionales. Un ejemplo de cuándo podría ser necesaria una extensión es cuando el plan de salud mental cree que podría aprobar la solicitud de tratamiento de su proveedor si obtiene información adicional de su proveedor. Si el plan de salud mental extiende el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.

Los servicios que requieren autorización previa incluyen: Servicios intensivos basados en el hogar, servicios intensivos de tratamiento diario, rehabilitación diaria, servicios terapéuticos conductuales, y servicios terapéuticos para la acogida temporal. Puede solicitar al plan de salud mental más información sobre su proceso de autorización previa. Llame a su plan de salud mental para solicitar información adicional.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Si el plan de salud mental niega, retrasa, reduce o termina los servicios solicitados, el plan de salud mental debe enviarle un Aviso de decisión adversa de beneficios que le indique que los servicios son denegados, informarle que puede presentar una apelación y darle información sobre cómo presentar una apelación. Para obtener más información sobre sus derechos a presentar un reclamo o una apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental de denegar sus servicios o tomar otras acciones con las que no está de acuerdo, consulte la sección Decisiones adversas de beneficios enviadas por su plan salud mental en la página 32 de este manual.

¿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 las personas menores de 21 años, el servicio es médicamente necesario si el servicio corrige, sostiene, apoya, mejora o hace más tolerable una condición de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que una condición de salud mental sea más tolerable se consideran médicamente necesarios y están cubiertos como servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.

¿Cómo obtengo otros servicios de salud mental que no están cubiertos por el Plan de Salud Mental?

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

- Evaluación y tratamiento de la salud mental, que incluye terapia individual, grupal y familiar.
- Pruebas psicológicas y neuropsicológicas, cuando está clínicamente indicado para evaluar una condición de salud mental.
- Servicios ambulatorios para fines de monitoreo de medicamentos prescritos.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Consulta psiquiátrica.
- Laboratorio ambulatorio, medicamentos (tenga en cuenta que la mayoría de los medicamentos están cubiertos por el programa de pago por servicio de Medi-Cal), suministros y suplementos.

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

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede surtir prescripciones para tratar una condición de salud mental. Tenga en cuenta que la mayoría de los medicamentos prescritos dispensados por una farmacia están cubiertos por el programa de pago por servicio de Medi-Cal, no por su plan de atención administrada.

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

Si está en un plan de atención administrada, el plan es responsable de encontrar un proveedor para usted. Si no está inscrito en un plan de atención administrada y tiene Medi-Cal “regular”, también llamado Medi-Cal de pago por servicio, entonces puede acudir a cualquier proveedor que acepte Medi-Cal. Debe decirle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir servicios. De lo contrario, se le pueden cobrar esos servicios.

Puede usar un proveedor fuera de su plan de salud para servicios de planificación familiar.

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

Si cree que necesita servicios para tratar un problema con el alcohol o las drogas, comuníquese con:

Servicios de Trastorno por Consumo de Sustancias del Condado de Ventura al 1-844-385-



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

9200, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (usuarios TTY: 711).

¿Por qué podría necesitar servicios hospitalarios psiquiátricos?

Usted puede ser ingresado en un hospital si tiene una condición de salud mental o síntomas de una condición de salud mental que no puede ser tratada de forma segura en un nivel de atención más bajo, y debido a la condición de salud mental o síntomas de la condición de salud mental, usted:

- Representa un peligro actual para usted mismo o para los demás, o una destrucción significativa de la propiedad
- No puede proveer o utilizar alimentos, ropa o refugio.
- Presenta un riesgo grave para su salud física.
- Tiene un deterioro reciente y significativo en la capacidad de funcionamiento como resultado de una condición de salud mental.
- Necesita evaluación psiquiátrica, tratamiento con medicamentos u otro tratamiento que solo se pueda proporcionar en el hospital.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) 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 salud mental especializados que necesito?

Su plan de salud mental 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 plan de salud mental en <https://www.vcbh.org/en/information-resources/client-resources> o llame al número de teléfono gratuito del plan de salud mental. Puede obtener una lista por escrito o por correo si la solicita.

El plan de salud mental puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Cuando comience a recibir servicios de salud mental especializados, puede solicitar que su plan de salud mental le proporcione una opción inicial de, al menos, dos proveedores. Su plan de salud mental también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el plan de salud mental debe permitirle elegir entre, al menos, dos proveedores en la medida de lo posible.

Su plan de salud mental es responsable de asegurar que usted tenga acceso oportuno a la atención médica y que haya suficientes proveedores cerca de usted para asegurarse de que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental si los necesita.

A veces, los proveedores que tienen contrato con el plan de salud mental eligen dejar de proporcionar servicios de salud mental especializados. Es posible que los proveedores del plan de salud mental ya no puedan mantener el contrato con el plan de salud mental o ya no acepten pacientes de servicios de salud mental especializados de Medi-Cal por su cuenta o a solicitud del plan de salud mental. Cuando esto sucede, el plan de salud mental debe hacer un esfuerzo de buena fe para dar aviso por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios de salud mental especializados del proveedor. La notificación al beneficiario se proporcionará 30 días calendario antes de la fecha de vigencia de la finalización del servicio o 15 días calendario después de que el plan de salud mental sepa que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto sucede, su plan de salud mental debe permitirle continuar recibiendo servicios del

proveedor que dejó el plan de salud mental, si usted y el proveedor están de acuerdo. Esto se llama “continuidad de la atención” y se explica a continuación.

¿Puedo continuar recibiendo servicios de mi proveedor actual?

Si ya está recibiendo servicios de salud mental de un plan de atención administrada de Medi-Cal, puede continuar recibiendo atención de ese proveedor, incluso si recibe servicios de salud mental de su proveedor del plan de salud mental, siempre y cuando los servicios estén coordinados entre los proveedores y los servicios no sean los mismos.

Además, si ya está recibiendo servicios de salud mental especializados proporcionado por otro plan de salud mental, plan de atención administrada o un proveedor individual de Medi-Cal, puede solicitar la “continuidad de la atención” para que pueda permanecer con su proveedor actual hasta por 12 meses de acuerdo con ciertas condiciones que incluyen, entre otras, todas las siguientes:

- Tiene una relación existente con el proveedor que está solicitando.
- Necesita permanecer con su proveedor actual para continuar con el tratamiento continuo o porque cambiar a un nuevo proveedor dañaría su condición de salud mental.
- El proveedor está capacitado y cumple con los requisitos de Medi-Cal.
- El proveedor acepta los requisitos del plan de salud mental para contratar con el plan de salud mental.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

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

Servicios de salud mental

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individuales, grupales o familiares que ayudan a las personas con problemas de salud mental a desarrollar habilidades de afrontamiento para la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo que el proveedor hace para ayudar a mejorar los servicios para la persona que recibe los servicios. Este tipo de cosas incluye: evaluaciones para ver si necesita el servicio y si el servicio está funcionando, planificación del tratamiento para decidir los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se le proporcionarán, y “servicio para parientes”, que significa trabajar con miembros de la familia y personas importantes en su vida (si otorga permiso) para ayudarlo a mejorar o mantener sus habilidades de vida diaria. Los servicios de salud mental se pueden proporcionar en una clínica o en el consultorio de un proveedor, por teléfono o por telemedicina, o en su hogar u otro entorno comunitario.

Servicios de apoyo con medicamentos

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

Gestión de casos específicos

- Este servicio ayuda con la obtención de servicios médicos, educativos, sociales, preventivos, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando las personas con una condición de salud mental tengan dificultades para obtener estos servicios por su cuenta. La gestión de casos específicos incluye, entre otros, el desarrollo de planes, la comunicación, la coordinación y la derivación, la supervisión de



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

la prestación de servicios para garantizar el acceso de la persona al servicio y al sistema de prestación de servicios, y la supervisión del progreso de la persona.

Servicios de intervención de crisis

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

Servicios de estabilización de crisis

- Este servicio está disponible para atender una condición urgente que necesita atención inmediata. La estabilización de crisis dura menos de 24 horas y debe proporcionarse en un centro de atención médica habilitado abierto las 24 horas, en un programa ambulatorio basado en el hospital o en un centro de proveedores certificado para proporcionar servicios de estabilización de crisis.

Servicios de tratamiento residencial para adultos

- Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para las personas que viven en centros habilitados que proporcionan servicios de tratamiento residencial para personas con una condición de salud mental. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de la estadía y la comida para estar en el centro que ofrece los servicios de tratamiento residencial para adultos.

Servicios de tratamiento residencial de crisis

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



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Servicios intensivos de tratamiento diario

- Este es un programa estructurado de tratamiento de salud mental proporcionado a un grupo de personas que podría de otro modo necesitar estar en el hospital u otro centro de atención las 24 horas. El programa dura al menos tres horas al día. Las personas pueden ir a sus propios hogares por la noche. El programa incluye actividades de desarrollo de habilidades y terapias, así como también psicoterapia.

Rehabilitación diaria

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

Servicios hospitalarios psiquiátricos

- Estos son servicios proporcionados en un hospital psiquiátrico habilitado, basados en la decisión de un profesional de salud mental profesional de que la persona requiere un tratamiento intensivo de salud mental de 24 horas.

Servicios de centros de salud psiquiátrica

- Estos servicios se proporcionan en un centro de salud mental con licencia que se especializa en el tratamiento de rehabilitación de 24 horas de condiciones de salud mental graves. Los centros de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o una clínica cercana para satisfacer las necesidades de atención de salud física de las personas en el centro.

¿Hay servicios especiales disponibles para niños y/o adultos jóvenes menores de 21 años?



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir 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 necesarios para corregir o ayudar a las condiciones de salud conductual. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que una condición de salud conductual sea más tolerable se consideran que ayudan con la condición de salud mental y, por lo tanto, son médicamente necesarios 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 1-866-998-2243 (usuarios TTY: 711) o visite el [sitio web del DHCS en: Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento](#).

Los siguientes servicios también están disponibles en el plan de salud mental para niños, adolescentes y adultos jóvenes menores de 21 años: Servicios terapéuticos conductuales, coordinación de cuidados intensivos, servicios intensivos basados en el hogar y servicios terapéuticos para la acogida temporal.

Servicios terapéuticos conductuales

Los terapéuticos conductuales son intervenciones intensivas, individualizadas y de corto plazo para el tratamiento ambulatorio para beneficiarios de hasta 21 años de edad. Las personas que reciben estos servicios tienen serios trastornos emocionales, están experimentando una transición estresante o una crisis de vida, y necesitan servicios de apoyo específicos a corto plazo adicionales para lograr los resultados especificados en su plan de tratamiento escrito.

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



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Si vive en su casa, una persona del personal de los servicios terapéuticos conductuales puede trabajar de manera personalizada con usted para reducir los problemas graves de conducta para tratar de evitar que necesite ir a un nivel de atención más alto, como un hogar grupal para niños-y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves.
- Si usted está viviendo en un hogar grupal para niños y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves, una persona del personal de los servicios terapéuticos conductuales puede trabajar con usted para que pueda pasar a un nivel de atención más bajo como un hogar de acogida o regresar a casa.

Los servicios terapéuticos conductuales lo ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor a aprender nuevas formas de abordar el comportamiento problemático y formas de aumentar los tipos de comportamiento que le permitirán tener éxito. Usted, la persona del personal de los servicios terapéuticos conductuales y su familia, cuidador o tutor trabajarán juntos como un equipo para abordar comportamientos problemáticos durante un corto período hasta que ya no necesite los servicios terapéuticos conductuales. Usted tendrá un plan de servicios terapéuticos conductuales que dirá lo que usted, su familia, el cuidador o el tutor, y el personal de servicios terapéuticos conductuales harán durante los servicios terapéuticos conductuales, y cuándo y dónde ocurrirán los servicios terapéuticos conductuales. La persona del personal de los servicios terapéuticos conductuales puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde es probable que necesite ayuda con su comportamiento problemático. Esto incluye su hogar, hogar de acogida, hogar grupal, escuela, programa de tratamiento diurno, y otras áreas de la comunidad.

Coordinación de cuidados intensivos

La Coordinación de cuidados intensivos es un servicio de gestión de casos específicos que facilita la evaluación de la planificación de la atención y la coordinación de los servicios a los beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para el alcance completo de los servicios de Medi-Cal y que cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

Los componentes del servicio de coordinación de cuidados intensivos incluyen la evaluación, la planificación y la implementación del servicio, el monitoreo y la adaptación y la transición. Los



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

servicios de coordinación de cuidados intensivos se proporcionan a través de los principios del Modelo de Práctica Básica Integrada, que incluye el establecimiento del Equipo del Niño y la Familia para asegurar la facilitación de una relación de colaboración entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en la prestación de servicios a los niños.

El Equipo del Niños y la Familia incluye apoyos formales (como el coordinador de la atención, los proveedores y los administradores de casos de las agencias que sirven a los niños), apoyos naturales (como miembros de la familia, vecinos, amigos y clérigos), y otras personas que trabajan juntas para desarrollar e implementar el plan del cliente y son responsables de apoyar a los niños y sus familias en el logro de sus metas. La coordinación de cuidados intensivos también proporciona un Coordinador de Cuidados Intensivos que:

- Asegura que los servicios médicamente necesarios se puedan acceder, coordinar y brindar de una manera basada en la fortaleza, individualizada, dirigida por el cliente y cultural y lingüísticamente competente.
- Asegura que los servicios y apoyos sean guiados por las necesidades del niño.
- Facilita una relación de colaboración entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en la prestación de servicios a ellos.
- Apoya al padre/cuidador en satisfacer las necesidades de su hijo.
- Ayuda a establecer el Equipo del Niño y la Familia y proporciona apoyo continuo.
- Organiza y combina la atención entre proveedores y sistemas de servicio infantil para permitir que el niño sea servido en su comunidad.

Servicios intensivos basados en el hogar

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

Los servicios intensivos basados en el hogar se proporcionan de acuerdo con un plan de tratamiento individualizado desarrollado de acuerdo con el Modelo de Práctica Básica Integrada



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

por el Equipo del Niño y la Familia en coordinación con el plan de servicio general de la familia, que puede incluir, entre otros, la evaluación, el desarrollo del plan, la terapia, la rehabilitación y el servicio para parientes. Los servicios intensivos basados en el hogar se proporcionan a los beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para los servicios completos de Medi-Cal y que cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

Servicios terapéuticos para la acogida temporal

El modelo del servicio terapéutico para la acogida temporal permite la prestación de servicios de salud mental especializados a corto plazo, intensivos, informados sobre el trauma e individualizados para niños hasta la edad de 21 años que tienen necesidades emocionales y conductuales complejas. Los servicios incluyen desarrollo de planes, rehabilitación y servicio para parientes. En los servicios terapéuticos para la acogida temporal, los niños son colocados con padres entrenados, intensamente supervisados y apoyados en terapia para la acogida temporal.

Servicios disponibles por teléfono o telesalud

Servicios que pueden ser prestados por teléfono o telesalud:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con medicamentos
- Servicios de intervención de crisis
- Gestión de casos específicos
- Coordinación de cuidados intensivos
- Servicios de apoyo de pares

Algunos componentes del servicio pueden brindarse a través de telesalud o por teléfono:

- Servicios intensivos de tratamiento diario
- Rehabilitación diaria
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial de crisis
- Servicios de estabilización de crisis

Servicios que no pueden ser prestados por teléfono o telesalud:



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Servicios de centros de salud psiquiátrica
- Servicios hospitalarios psiquiátricos
- Servicios terapéuticos conductuales
- Servicios intensivos basados en el hogar
- Servicios terapéuticos para la acogida temporal



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

DECISIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS REALIZADAS POR SU PLAN DE SALUD MENTAL

¿Qué derechos tengo si el plan de salud mental rechaza los servicios que quiero o que creo que necesito?

Si su plan de salud mental o un proveedor en nombre del plan de salud mental niega, limita, reduce, retrasa, o termina los servicios que desea o que cree que debe recibir, usted tiene el derecho a un Aviso escrito (llamado “Aviso de decisión adversa de beneficios”) del plan de salud mental. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión al solicitar una apelación. La sección que aparece a continuación contiene información sobre sus derechos a recibir un Aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental.

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Una determinación adversa de beneficios se define como cualquiera de las siguientes acciones tomadas por un plan de salud mental:

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 plan de salud mental y el plan de salud mental no le responde con una decisión por escrito sobre su reclamo dentro de los 90 días. Si presenta una apelación ante el plan de salud mental y el plan de salud mental 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.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

¿Qué es un Aviso de decisión adversa de beneficios?

Un Aviso de decisión adversa de beneficios es una carta que su plan de salud mental 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, una denegación basada en que los servicios no son médicamente necesarios, 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 plan de salud mental para proporcionar servicios.

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 de salud mental especializado 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 decisiones que resulten en denegación, retraso o modificación de la totalidad o parte de los servicios de salud mental especializados solicitados.

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

Hay algunos casos en los que usted no puede recibir un Aviso de decisión adversa de beneficios. Aún puede presentar una apelación ante el Plan del Condado o, si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia estatal cuando sucedan estas cosas. La información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial 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?



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

El Aviso de decisión adversa de beneficios le dirá:

- La decisión que tomó su plan de salud mental que le afecta a usted y su capacidad para obtener servicios.
- La fecha en que la decisión entrará en vigor y el motivo de la decisión.
- Las reglas estatales o federales en las que se basó la decisión.
- Sus derechos a presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental.
- Cómo presentar una apelación ante el plan de salud mental.
- Cómo solicitar una audiencia estatal si no está satisfecho con la decisión del plan de salud mental sobre su apelación.
- 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.
- Su derecho 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.
- 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 plan de salud mental puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.

Si el plan de salud mental le dice que sus servicios terminarán o se reducirán y usted no está de acuerdo con la decisión, tiene el derecho de presentar una apelación de esa decisión. Puede continuar recibiendo servicios hasta que se decida su apelación o audiencia estatal. **Usted debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar**



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

10 días después de recibir el Aviso de decisión adversa de beneficios 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. Busque los números de teléfono de clínicas en línea en <https://www.vcbh.org/en/programs-services/clinics-and-services>.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UN RECLAMO O UNA APELACIÓN

¿Qué pasa si no recibo los servicios que quiero de mi plan de salud mental?

Su plan de salud mental debe tener un proceso para que usted resuelva un reclamo o un problema sobre cualquier tema relacionado con los servicios de salud mental especializados que desea o está recibiendo. Esto se denomina **proceso de resolución de problemas** y podría incluir:

1. **El Proceso de presentación de Reclamos:** es una expresión de descontento sobre todo lo relacionado con sus servicios especializados de salud mental o el plan de salud mental.
2. **El Proceso de presentación de Apelaciones:** de una decisión (ejemplo: denegación, terminación o reducción de servicios) que se tomó sobre sus servicios de salud mental especializados proporcionados por el plan de salud mental o su proveedor.
3. **El Proceso de solicitud de Audiencia Estatal:** el proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez de derecho administrativo estatal si el plan de salud mental niega su apelación.

Presentar un reclamo o una apelación o solicitar una audiencia estatal no contará en su contra y no afectará los servicios que está recibiendo. Presentar un reclamo o una apelación ayuda a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios de salud mental especializados. Los reclamos y las apelaciones también ayudan al plan de salud mental al darles la información que pueden usar para mejorar los servicios. Cuando se complete su reclamo o apelación, su plan de salud mental le notificará a usted y a otras personas involucradas, como los proveedores, el resultado final. Cuando su Audiencia Estatal se decida, la Oficina Estatal de Audiencias les notificará el resultado final a usted y a otras personas involucradas. Puede obtener más información sobre cada proceso de resolución de problemas a continuación.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) 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 plan de salud mental lo ayudará a explicarle estos procesos y debe ayudarlo a presentar un reclamo, una apelación o solicitar una Audiencia Estatal. El plan de salud mental también pueden ayudarlo a decidir si califica para lo que se llama un proceso “de apelación acelerada”, lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud, su salud mental o su estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido su proveedor o defensor con especialidad en salud mental.

Si desea obtener ayuda, llame al 1-888-567-2122. Su plan de salud mental debe brindarle 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.

¿Puede el estado ayudarme con mis problemas/preguntas?

Puede comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención Médica, Oficina del Defensor del Pueblo, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., por teléfono al **888-452-8609** o por correo electrónico a 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.

También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal u otros grupos. Además, puede comunicarse con el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) para preguntar acerca de sus derechos a una audiencia, si se pone en contacto con su Unidad de Respuesta e Investigación Pública por teléfono al **800-952-5253** (para usuarios TTY, llame al **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 gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) 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 salud mental especializados que no es uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y de Audiencia Estatal.

¿Qué es el proceso de presentación de reclamos?

El proceso de presentación de reclamos es el proceso del plan de salud mental para revisar su reclamo o queja sobre sus servicios o el plan de salud mental. Un reclamo puede hacerse en cualquier momento de manera oral o escrita, y hacer un reclamo no causará que pierda sus derechos o servicios. Si usted presenta un reclamo, su proveedor no se meterá en problemas.

Usted puede autorizar a otra persona, a un defensor o a su proveedor para actuar en su nombre. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan salud mental a revelar información a esa persona.

Cualquier persona que trabaje para el plan de salud mental que decida sobre el reclamo debe estar calificada para tomar las decisiones y no involucrada en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.

¿Cuándo puedo presentar un reclamo?

Puede presentar un reclamo en cualquier momento con el plan de salud mental si no está satisfecho con los servicios de salud mental especializados o si tiene otra preocupación con respecto al plan de salud mental.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

¿Cómo puedo presentar un reclamo?

Puede llamar a su plan de salud mental al 1-888-567-2122 para obtener ayuda con un reclamo. Los reclamos se pueden presentar oralmente o por escrito. No se debe hacer el seguimiento de los reclamos orales por escrito. Si desea presentar su reclamo por escrito, el plan de salud mental le proporcionará sobres con la dirección incluida en todos los centros de proveedores para que usted envíe su reclamo por correo. Si usted no tiene un sobre con la dirección incluida, puede enviar su reclamo directamente a la dirección que se proporciona en la parte delantera de este manual.

¿Cómo sé si el plan del salud mental recibió mi reclamo?

Su plan de salud mental le hará saber que recibió su reclamo enviándole una confirmación por escrito.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi reclamo?

El plan de salud mental debe tomar una decisión sobre su reclamo dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha en que presentó su reclamo. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el plan de salud mental 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 plan de salud mental cree que podría ser capaz de resolver su reclamo si tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de otras personas involucradas.

¿Cómo sé si el plan del salud mental ha tomado una decisión sobre mi reclamo?

Cuando se ha tomado una decisión con respecto a su reclamo, el plan de salud mental le informará la decisión a usted o a su representante por escrito. Si su plan de salud mental no le notifica a usted o a las partes afectadas la decisión sobre el reclamo a tiempo, entonces el plan de salud mental le proporcionará un Aviso de decisión adversa de beneficios que le informará su derecho a solicitar una Audiencia Estatal. Se requiere que su plan de salud mental le proporcione un Aviso de decisión adversa de beneficios en la fecha en que vence el plazo.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Puede llamar al plan de salud mental para obtener más información si no recibe un Aviso de decisión adversa de beneficios.

¿Hay una fecha límite para presentar un reclamo?

No, puede presentar un reclamo en cualquier momento.

Información adicional para presentar un reclamo

Puede llamar al número del plan de salud mental de su condado al 1-888-567-2122 para presentar un reclamo.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

Su plan de salud mental debe permitirle impugnar una decisión de su plan de salud mental con la que no esté de acuerdo y solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el plan de salud mental o sus proveedores sobre sus servicios de salud mental especializados. Hay dos maneras de solicitar una revisión. Una manera es utilizar el proceso de apelaciones estándares. La otra 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 una decisión tomada por el plan de salud 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 plan de salud mental puede tomar hasta 30 días para revisarla. Si cree que esperar 30 días pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una “apelación acelerada”.

El proceso de apelaciones estándares:

- Le permitirá presentar una apelación de manera oral o escrita.
- 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 autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan salud mental a revelar información a esa persona.
- Continuará sus beneficios mediante una solicitud de una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días a partir de la fecha en que su Aviso de decisión adversa de beneficios fue enviado por correo o entregado en persona. Usted no tiene que pagar para continuar recibiendo los servicios mientras la apelación está pendiente. Sin embargo, si solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Asegurará que las personas que toman las decisiones sobre su apelación estén 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.
- Le permitirá tener una oportunidad razonable de presentar pruebas y testimonios y presentar cuestiones 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 con el plan de salud mental.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación con su plan de salud mental en cualquiera de las siguientes situaciones:

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



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios de salud mental especializados que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar a su plan de salud mental al 1-888-567-2122 para obtener ayuda para presentar una apelación. El plan de salud mental proporcionará sobres con la dirección incluida en todos los centros de los proveedores para que usted envíe su apelación por correo. Si usted no tiene un sobre con la dirección incluida, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección que aparece en la parte delantera de este manual o puede presentar su apelación por correo electrónico a QM.UR@ventura.org o por fax al 1-805-973-5190.

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

Su plan de salud mental 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.

¿Hay una fecha límite para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días de la fecha en el 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.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El plan de salud mental debe decidir sobre su apelación dentro de los 30 días calendario a partir del momento en que el plan de salud mental recibe su solicitud de apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el plan de salud mental 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 plan de salud mental cree que podría ser capaz de aprobar su apelación si 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, debe demostrar que esperar una apelación estándar podría empeorar su condición de salud mental. El proceso de apelaciones aceleradas también sigue plazos diferentes a los de las apelaciones estándares. El plan de salud mental tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Usted puede hacer una solicitud verbal 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 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 plan de salud mental acepta que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su plan de salud mental resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas después de que



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

el plan de salud mental reciba la apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el plan de salud mental muestra que se necesita información adicional y que el retraso es para su interés.

Si su plan de salud mental extiende el plazo, el plan de salud mental le dará un aviso por escrito que explique por qué se extendió el plazo. Si el plan de salud mental decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el plan de salud mental debe hacer esfuerzos razonables para notificarlo oralmente de inmediato y, luego, lo notificará por escrito dentro de los dos 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 plan de salud mental de que su apelación no cumple con los criterios de apelación acelerada, puede presentar un reclamo.

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



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) 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 un juez del derecho administrativo que trabaje en el Departamento de Servicios Sociales de California para asegurar que usted reciba los servicios de salud mental especializados 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 juez de derecho administrativo (también llamada Audiencia Estatal).
- Ser informado sobre cómo pedir una Audiencia Estatal.
- Ser informado 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?

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

- Usted presentó una apelación y recibió una carta de resolución de apelación diciéndole que su plan de salud mental niega su solicitud de apelación.
- Su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

¿Cómo solicitar una Audiencia Estatal?

Puede solicitar una Audiencia Estatal:

- 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



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

que aparece en el Aviso de decisión adversa de beneficios, o por correo a:

Departamento de Servicios Sociales de California (*California Department of Social Services*)

División de Audiencias Estatales (*State Hearings Division*)

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

Sacramento, CA 94244-2430

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

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 solicitar una Audiencia Estatal?

Sí, sólo tiene 120 días para solicitar una Audiencia Estatal. Los 120 días comienzan el día después de que el plan de salud mental le entregue 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 plan de salud mental.

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

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

Si actualmente está recibiendo servicios autorizados y desea continuar recibéndolos mientras espera la decisión sobre la Audiencia Estatal, debe solicitar una Audiencia Estatal dentro de los 10 días a partir de la fecha en que recibe el Aviso de decisión adversa de beneficios, o antes de la fecha en que su plan de salud mental dice que los servicios se interrumpirán o reducirán.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Cuando solicite una Audiencia Estatal, debe decir que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de Audiencia Estatal.

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

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi Audiencia Estatal?

Luego de solicitar una Audiencia Estatal, 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 o profesional de la salud mental 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.

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 tres días hábiles siguientes a la fecha en que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) 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 una poder para decisiones médicas. Una 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 planes de salud mental tengan políticas sobre el poder de decisiones médicas. Se requiere que su plan de salud mental proporcione información por escrito sobre las políticas del poder de decisiones médicas del plan de salud mental y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su plan de salud mental 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.
- Sus instrucciones individuales de atención médica.

Puede obtener un formulario para un poder de decisiones médicas de su plan de salud mental o en línea. En California, usted tiene el derecho de proporcionar instrucciones relacionadas con



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

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 gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) 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 de salud mental especializados?

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

- Ser tratado con respeto personal y respeto por su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y pedir que se los explique de una manera que pueda entender.
- Formar parte en las decisiones relacionadas con la atención de su salud mental, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Ser libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como un medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalia sobre el uso de restricciones y privacidad.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos, y solicitar que sean enmendados o corregidos, según sea necesario.
- Recibir la información en este manual sobre los servicios cubiertos por el plan de salud mental, otras obligaciones del plan de salud mental y sus derechos como se describe aquí. También tiene derecho a recibir esta información y otra información proporcionada por el plan de salud mental en una forma que sea fácil de entender y que cumpla con la Ley de Discapacidades de los Estados Unidos. Esto significa, por ejemplo, que el plan de salud mental debe poner su información escrita a disposición en los idiomas utilizados por, al menos, el cinco por ciento o 3.000 de los beneficiarios de su plan de salud mental, lo que sea menor, y hacer que los servicios de interpretación oral estén disponibles de forma gratuita para las personas que hablan otros idiomas. Esto también significa que el plan de salud mental debe proporcionar diferentes materiales para personas con necesidades especiales, como personas ciegas o con visión limitada, o personas que tienen problemas para leer.
- Recibir servicios de salud mental especializados de un plan de salud mental que cumpla con los requisitos de su contrato con el estado en cuanto a la disponibilidad de servicios, las garantías de capacidad y servicios adecuados, la coordinación y



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

continuidad de la atención, y la cobertura y autorización de servicios. El plan de salud mental está obligado a:

- Emplear o tener contratos escritos con suficientes proveedores para asegurarse de que todos los beneficiarios elegibles de Medi-Cal que califiquen para servicios de salud mental especializados puedan recibirlos de manera oportuna.
- Cubrirle servicios médicamente necesarios fuera de la red de manera oportuna si el plan de salud mental 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 plan de salud mental. El plan de salud mental debe asegurarse de no pagar nada adicional por ver a un proveedor fuera de la red.
- Asegurarse de que los proveedores estén capacitados para prestar los servicios de salud mental especializados que los proveedores acuerden cubrir.
- Asegurarse de que los servicios de salud mental especializados que cubre el plan de salud mental sean suficientes en cantidad, tiempo y alcance para satisfacer las necesidades de los beneficiarios elegibles de Medi-Cal. Esto incluye asegurarse de que el sistema del plan de salud mental para aprobar el pago de los servicios se base en la necesidad médica y asegurarse de que los criterios de necesidad médica se utilicen de manera justa.
- Asegurarse de que sus proveedores hagan evaluaciones adecuadas de las personas que pueden recibir servicios y que trabajen con las personas que recibirán servicios para desarrollar metas para el tratamiento y los servicios que se les darán.
- Solicitar una segunda opinión de un profesional de la salud calificado dentro de la red del plan de salud mental, o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted lo solicita.
- Coordinar los servicios que brinda con los servicios que se le brindan a través de un plan de atención administrada de Medi-Cal o con su proveedor de atención primaria, si es necesario, y asegurarse de que su privacidad esté protegida como se especifica en las reglas federales sobre la privacidad de la información de salud.
- Proporcionar acceso oportuno a la atención médica, incluidos los servicios disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

médicamente necesario para tratar una condición psiquiátrica de emergencia o una condición urgente o de crisis.

- Participar en los esfuerzos del estado para fomentar la prestación de servicios de una manera culturalmente competente a todas las personas, incluidas aquellas con dominio limitado del inglés y diversos orígenes culturales y étnicos.
- Su plan de salud mental está obligado a seguir las leyes federales y estatales aplicables (tales como: El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 según lo implementado por las regulaciones de la parte 80 del título 45 del del Código de Leyes Federales (CFR), la Ley de Discriminación por Edad de 1975 según lo implementado por las regulaciones de la parte 91 del título 45 del CFR, la Ley de Rehabilitación de 1973, el título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (con respecto a programas y actividades de educación), los títulos II y III de la Ley de Discapacidades de los Estados Unidos), el artículo 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible; así como los derechos descritos aquí. En otras palabras, usted debe recibir tratamiento y no debe sufrir discriminación.
- Es posible que tenga derechos adicionales de acuerdo con las leyes estatales sobre el tratamiento de la salud mental. Si desea comunicarse con el defensor de los derechos de los pacientes de su condado, puede hacerlo al:
1-805-477-5731.

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

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

- Leer cuidadosamente este manual del beneficiario y otros materiales informativos importantes del plan de salud mental. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Usted tendrá el mejor resultado si trabaja con su proveedor para desarrollar metas para su tratamiento y seguir esas metas. Si necesita faltar una cita, llame a su proveedor al menos 24 horas antes y re programe para otro día y horario.
- Siempre lleve consigo su Tarjeta de Identificación de Beneficios de Medi-Cal (BIC) y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- 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.
- Seguir los pasos de acción planificados que usted y su proveedor han acordado.
- Comunicarse con el plan de salud mental 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 plan de salud mental si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye su 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:
 - 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 o usar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame gratuitamente a su Plan de Salud Mental al 1-866-998-2243 (TTY: 711) o visite el sitio web en www.vcbh.org. Salud Conductual del Condado de Ventura (*Ventura County Behavioral Health*) 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.

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.
-

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 1-866-998-2243 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-866-998-2243 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-866-998-2243 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-866-998-2243 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-866-998-2243 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-866-998-2243 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទកម្ពុជា (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-866-998-2243 (TTY: 711)។ ជំនួយ នឹង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រមព្រៀង ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-866-998-2243 (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 1-866-998-2243 (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 1-866-998-2243 (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 1-866-998-2243 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-866-998-2243 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-866-998-2243 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-866-998-2243 (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 1-866-998-2243 (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 1-866-998-2243 (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 1-866-998-2243 (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。 1-866-998-2243 (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 1-866-998-2243 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-866-998-2243 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແຫກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-866-998-2243 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-866-998-2243 (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 1-866-998-2243 (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 hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-866-998-2243 (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 1-866-998-2243 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ਼ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-866-998-2243 (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-866-998-2243 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-866-998-2243 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-866-998-2243 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-866-998-2243 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-866-998-2243 (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 1-866-998-2243 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyo ng ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-866-998-2243 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-866-998-2243 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-866-998-2243 (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 1-866-998-2243 (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 1-866-998-2243 (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 1-866-998-2243 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.