

Servicios de Salud

Conductual del Condado

de San Joaquín

Plan de Salud Mental

Guía del Beneficiario

Servicios de Salud Mental

Especializados

1212 N. California St.
Stockton, Ca 95202

Published Date: 2018
Revised: 10/1/2021

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-888--468-9370 (TTY: 711).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1-866-468-9370. The call is toll free. (TTY: 711)

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-468-9370 (TTY:711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-468-9370 (TTY:711).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-468-9370 (TTY:711).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-468-9370 (TTY: 771). 번으로 전화해 주십시오.

繁體中文(Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-888-468-9370 (TTY: 711)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք 1-888-468-9370 (TTY (հեռատիպ: 711)).



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-468-9370 (телетайп:711).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. ب [1-888-468-9370 (TTY:711)] تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-888-468-9370 (TTY:711)。まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-888-468-9370 (TTY:711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-468-9370 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل - 1-888-468-9370

(رقم هاتف الصم والبكم (TTY:711))

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं।

1-888-468-9370 (TTY: 711) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 209-468-9370

(TTY:711)



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370

Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.

La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន៖ រសើនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិតថ្លៃ
គឺអាចមានសំរាប់អរ អុើនក។ ចូទូស័ព្ទ 1-888-468-9370 (TTY: 711)

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,
ໂດຍບໍ່ເສັ້ນຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-888-468-9370 (TTY: 711)

TABLA DE CONTENIDO

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	6
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN.....	7
INFORMACION GENERAL	11
INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL	14
COMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA	18
ACCEDIENDO SERVICIOS DE SALUD MENTAL ESPECIALIZADOS.....	21
CRITERIOS DE NECESIDAD MÉDICA.....	27
SELECCIONANDO UN PROVEEDOR	29
ALCANCE DE SERVICIOS.....	31
DETERMINACION DE ADVERSOS BENEFICIOS POR SU MHP	39
EL PROCESO DE RESOLUCION DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UNA QUEJA APELACION	42
EL PROCESO DE QUEJAS	44
EL PROCESO DE APELACION (ESTANDAR Y ACELERADA)	47
EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL	53
DIRECTIVA ANTICIPADA	56
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS.....	58



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros Idiomas

Usted puede obtener el Guía del Beneficiario y otros materiales gratis en otros idiomas. Llame a los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín (SJCBS). La llamada es gratuita.

Otros Formatos

Usted puede obtener esta información gratis en otros formatos auxiliares, tal como Braille, letra de fuente 18 puntos, o audio. Llame a los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín (SJCBS) 1-888-468-9370. La llamada es gratis.

Servicios de Interprete

Usted no tiene que usar a un familiar o Amistad de intérprete. Interprete, servicios lingüísticos y culturales gratuitos están disponibles las 24 horas al día, 7 días a la semana. Para obtener este guía en otro idioma para obtener un intérprete, o ayuda lingüística y cultural, llame a los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín (SJCBS), la llamada es gratis.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

Discriminación es contra la ley. SJCBHS sigue leyes de derechos civiles estatales y federales. SJCBHS no discrimina ilegalmente, excluye a gente, o trata a la gente diferente por su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, genero, identidad sexual, u orientación sexual.

SJCBHS provee:

- Ayudas y servicios gratuitos a gente con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor, como:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos accesibles electrónicamente, otros formatos)



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

- Servicios de lenguaje gratuitos a personas cuyo primer idioma no es el inglés, tal como:
 - Interpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita de estos servicios, contacte a SJCBHS abierto las 24 horas. O, si no escucha o habla bien, por favor llame al 711.

COMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si siente que SJCBHS le ha fallado en proveer estos servicios o ilegalmente discrimino en otra forma a base de sexo, raza, religión, ascendencia, origen nacional, grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición medica, información genética, estado civil, genero, identidad sexual, u orientación sexual, puede presentar una queja con Administración de SJCBHS. Puede presentar una queja por teléfono, escrita, en persona, o electrónicamente:

- Por teléfono: Contacte a SJCBHS entre las 8am y 5pm llamando al 209-468-8750 o, si no escucha o habla bien, por favor llame al 711.
- Por escrito: Llene una forma de quejas o escriba una carta y envíela a:



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

San Joaquin County BHS
1212 N. California St
Stockton, CA 95202

- En persona: Visite la oficina de su proveedor o SJCBS y diga que quiere presentar una queja.
- Electrónicamente: Visite el sitio SJCBS en línea en <http://www.sjcbhs.org/>

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE CUIDADO DE SALUD DE CALIFORNIA

También puede presentar una queja de derechos civiles con el Departamento de Servicios de Cuidado de Salud, Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito, u electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **(916) 440-7370**. Si no habla o escucha bien, por favor llame al **711 (Servicio de Transmisión de Telecomunicaciones)**.
- Por escrito: Llene una forma de quejas o envíe una carta a:

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



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

Formas de queja están disponibles en

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

- Electrónicamente: 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 a base de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo también puede presentar una queja de derechos civiles directamente con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito, o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Llame al **1 (800) 368-1019**. Si no puede hablar o escuchar bien, por favor llame al **TTY/TDD 1 (800) 537-7697**.
- Por escrito: Llene una forma de quejas o envíe una carta a:

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

Formas de quejas disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- Electrónicamente: Visite la oficina para el portal de quejas de derechos civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370

Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.

La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

INFORMACION GENERAL

¿Porque es importante leer este guía?

Bienvenido a los Servicios de Salud Conductual del Condado de San Joaquín (SJCBS). Este documento que describe los Servicios de Salud Mental es proporcionado por los Servicios de Salud Conductual del Condado de San Joaquín (SJCBS), también conocidos como el Plan de Salud Mental o MHP.

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

Aprenderá:

- Como obtener servicios de salud mental especializados a través de su MHP
- Qué tipo de beneficios puede accezar
- Qué hacer si tiene una pregunta o problema
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de Medi-Cal

Si no lee este guía ahorita, debería guardarlo para poder leerlo en el futuro. Este guía y otros materiales escritos están disponibles electrónicamente en <http://www.sjcbhs.org/> o en forma imprimida del MHP, sin cargos. Llame a su MHP al 1-888-468-9370 si gustaría recibir una copia imprimida.

Use este guía como una adición a la información que recibió cuando se inscribió para Medi-Cal.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

¿Necesita Este Guía en su Idioma o Formato Diferente?

Si habla otro idioma que no sea Inglés, servicios de intérprete oral son disponibles a usted. Llame San Joaquín County Behavioral Health Services (SJCBS) al 1-888-468-9370 su MHP está disponible las 24 horas al día, 7 días a la semana.

También puede contactar a su MHP llamando al 1-888-468-9370 si gustaría este guía y/u otros materiales en formas alternativas tal como letra grande, braille, o audio. Su MHP le asistirá.

Si gustaría este guía u otros materiales escritos en un idioma que no sea Inglés, llame a su MHP. Su MHP le asistirá en su idioma por teléfono.

Esta información está disponible en los idiomas listados abajo.

Español

¿Por Que es Responsable mi MHP?

Su MHP es responsable por lo siguiente:

- Figurando si ese legible para servicios de salud mental especializados del condado o su red de proveedores.
- Proporcionando un número de teléfono gratuito que se contesta las 24 horas al día, 7 días a la semana que le dice cómo puede obtener servicios del MHP.
1-888-468-9370
- Teniendo suficientes proveedores para asegurar que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por su MHP si lose necesita.
- Informándole y educándole sobre servicios disponibles de su MHP.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

- Proporcionando servicios en su idioma o con interprete (si es necesario) sin cargo y dejándole saber que estos servicios de interprete son disponibles
- Proporcionando información escrita sobre que está disponible para usted en otros idiomas o formatos alternativos como Braille o letra grande.
- Proporcionando un aviso de algún cambio significativo en la información especificada en este guía por lo menos 30 días antes de la fecha del cambio dirigida. Un cambio es considerado significativo cuando hay un aumento o disminución en la cantidad de tipos de servicios que son disponibles, o si hay un aumento o disminución en el número de proveedores, o si hay algún otro cambio que impacte los beneficios que recibe a través de su MHP.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL

¿Quién Puede Obtener Medi-Cal?

Muchos factores son utilizados para decidir qué tipo de cobertura de salud puede obtener de Medi-Cal. Incluyen:

- Cuánto dinero gana
- Su edad
- La edad de cualquier niño bajo su cuidado
- Si está embarazada, ciego, discapacitado
- Si usted recibe Medicare

También debe vivir en California para calificar para Medi-Cal. Si siente que califica para Medi-Cal, aprenda como aplicar abajo.

¿Como Puedo Aplicar Para Medi-Cal?

Puede aplicar para Medi-Cal en cualquier momento del año. Puede elegir una de las siguientes formas para aplicar.

Por Correo: Aplique para Medi-Cal con una aplicación simplificada, proporcionada en Inglés y otros idiomas en

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medical/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>

x. Envíe aplicaciones completadas a su oficina del condado local. Encuentre la dirección de su oficina del condado local en línea

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

Human Services Agency
333 E. Washington St.
Stockton, CA 95202



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

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

Agencia de Servicios Humanos 209-468-1000

En línea: Aplique en línea en www.benefitscal.com o www.coveredca.com. Aplicaciones son seguramente transferidas directamente a su oficina de servicios sociales del condado local, como Medi-Cal es proporcionado a nivel del condado.

En persona: Para aplicar en persona, busque su oficina del condado local en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>, donde puede recibir ayuda completando su aplicación.

Human Services Agency
333 E. Washington St.
Stockton, CA 95202

Si necesita ayuda aplicando, o tiene preguntas, puede contactar a un Consejero de Inscripción Certificado gratis. Llame al 1-800-300-1506, o busque a un consejero local en <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

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



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [\[www.sjcbhs.org\]](http://www.sjcbhs.org)

¿Que Son Servicios de Emergencia?

Servicios de emergencia son servicios para beneficiarios experimentando una condición médica inesperada, incluyendo una condición médica de emergencia psiquiátrica.

Una condición de emergencia médica tiene síntomas tan severos (posiblemente incluyendo dolor severo) que una persona normal pudiera esperar que lo siguiente pueda pasar en cualquier momento:

- La salud del individuo (o con respecto a una mujer embarazada, la salud de su bebe nonato) pudiera estar en serio peligro
- Problemas serios con funciones corporales
- Problema serio con cualquier órgano o parte corporal

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

- Es un peligro a sí mismo o a otra persona debido a lo que parece ser una enfermedad mental
- Es directamente incapaz de proveer o comer comida, o usar ropa o albergue debido a lo que parece ser una enfermedad mental

Servicios de emergencia son cubiertos las 24 horas al día, siete días a la semana para beneficiarios de Medi-Cal. Autorización precedente no es requerida para servicios de emergencia. El programa de Medi-Cal cubrirá condiciones médicas, y sea médica o psiquiátrica (emocional o mental). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura por ir a la sala de emergencia, aunque resulte que no sea una emergencia. Si siente que está teniendo una emergencia llame al 911 o vaya a cualquier hospital u otro establecimiento por ayuda.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

¿Hay transporte disponible?

Transporte sin emergencia y transporte no médico puede ser proporcionado para beneficiarios de Medi-Cal quienes no pueden proveer transporte por sí mismos y quienes tienen una necesidad médica para recibir ciertos servicios por Medi-Cal.

Si necesita asistencia con transportación, contacte a su plan de cuidado de salud manejado para más información inasistencia.

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de cuidado manejado y necesita transporte no médico, puede llamar a una compañía de transporte médico profesional, licenciado o puede llamar a su proveedor de cuidado de salud médica y pregunte por proveedores de transporte en su área. Cuando llame a la compañía de transporte, le pedirán información sobre la fecha de su cita y la hora. Si necesita de transporte médico sin emergencia, su proveedor le puede recetar transporte médico sin emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su viaje a y de sus citas.

¿A Quien Llamo si Estoy Teniendo Pensamientos Suicidas?

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

Para residentes locales buscando asistencia en una crisis o acceso a programas de salud mental locales, por favor llame al 209-468-8686 (Crisis) o sin cargo al 1-888-468-9370 (Access).



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

COMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

¿Como Saber Cuándo Yo Necesito Ayuda?

Mucha gente pasa tiempos difícil en la vida y pueden experimentar problemas de salud mental. La cosa más importante de recordar cuando se pregunte si necesita ayuda profesional es de tenerse confianza. Si es elegible para Medi-Cal, y piensa que necesita ayuda profesional debe pedir una evaluación a su MHP.

Puede necesitar ayuda si tiene uno o mas de los siguientes signos:

- Deprimido (o sintiéndose sin esperanza, indefenso, o muy decaído) la mayor parte del día, casi todos los días
- Perdida de interés en actividades que generalmente le gustan hacer
- Perdida o aumento de peso significativo en un periodo de tiempo corto
- Durmiendo demasiado o muy poco
- Movimientos físicos excesivos o lentos
- Sintiendo cansado casi todos los días
- Sentimientos de inutilidad o culpabilidad excesiva
- Dificultad pensando, concentrándose, y/o tomando decisiones
- Disminución en necesidad de dormir (sintiéndose reposado después de unas horas de haber dormido)
- Pensamientos inconexos muy rápidos de seguir
- Hablando muy rápido o sin poder parar
- Creyendo que la gente está tras usted
- Escuchando voces y/o ruidos que otros no escuchan
- Viendo cosas que otros no ven
- Inhabilidad de ir al trabajo o escuela
- No tomando cuidado de aseo personal (estar limpio)
- Teniendo problemas serios con otra gente



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

- Alejándose o retirándose de otras personas
- Llorando frecuentemente sin razón
- Frecuentemente enojado y explota sin razón
- Teniendo cambios repentinos de humor severos
- Sintiendo ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo
- Teniendo lo que otros llamarían comportamientos extraños o raros

¿Como Se Cuando un Niño o Adolescente Necesita Ayuda?

Puede contactar a su MHP para una evaluación para su niño o adolescente si piensa que esta demostrando cualquiera de los signos de un problema de salud mental. Si su niño o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que servicios especializados de salud mental cubiertos por el proveedor son necesarios, el proveedor hará arreglos para su niño o adolescente para recibir los servicios. También hay servicios disponibles para padres que se sienten abrumados siendo padres o que tienen problemas de salud mental.

La siguiente lista le puede ayudar a evaluar si su niño necesita ayuda, tal como servicios de salud mental. Si más de un signo está presente o es persistente durante un periodo de tiempo corrido, puede ser indicación de un problema más serio requiriendo ayuda profesional. Estos son algunos signos a los que debe estar atento:

- Cambio en comportamiento de repente o inexplicable
- Se queja de molestias/dolores sin alguna causa medica/física
- Pasa más rato solo
- Se cansa fácilmente y tiene poca energía
- Inquieto y puede sentarse quieto
- Menos interés en la escuela sin razón aparente
- Distráido fácilmente



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
 Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
 La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

- Miedo a situaciones nuevas
- Sintiéndose triste o infeliz sin causa aparente
- Irritable o enojado sin causa aparente
- Sintiéndose sin esperanza
- Dificultad concentrándose
- Menos interés en amistades
- Pelea con otros
- Ausente a la escuela sin Buena causa
- Calificaciones escolares bajando
- Autoestima bajo
- Dificultades para dormir
- Se preocupa demasiado
- Sintiéndose angustiado cuando no está usted
- Sienten no poder hacer nada correctamente
- Toma riesgos innecesarios
- Sintiéndose dolido física o emocionalmente frecuentemente
- Actúa notablemente más joven que niños de su edad
- No entiende los sentimientos de otros
- Es abusón de otros
- No toma responsabilidad de sus acciones
- Toma cosas que no le pertenecen y niega haberlo hecho



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

ACCEDIENDO SERVICIOS DE SALUD MENTAL ESPECIALIZADOS

¿Que Son Servicios de Salud Mental Especializados?

Servicios de salud mental especializados son servicios de salud mental para gente que tiene una enfermedad de salud mental o problemas emocionales que un doctor regular no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son tan severos que pueden impedir que una persona siga con sus actividades diarias.

Servicios de salud mental especializados incluyen:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo de medicamento
- Manejo de caso especificado
- Servicios de intervención de crisis
- Servicios de estabilización de crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial para crisis
- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Rehabilitación diurna
- Servicios hospitalarios psiquiátricos
- Servicios de instalación de salud psiquiátrica

En adición a los servicios de salud mental especializados listados arriba, beneficiarios menores de los 21 años tienen acceso a servicios adicionales bajo el beneficio de pruebas tempranas y periódicas, diagnóstico, y tratamiento. Esos servicios incluyen:

- Servicios de atención domiciliaria intensivos
- Coordinación de cuidado intensivo
- Servicios conductuales terapéuticos
- Cuidado tutelar terapéutico



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

Si quisiera aprender más sobre cada servicio de salud mental especializado que esté disponible a usted, ve la sección “Alcance de Servicios” en este guía.

¿Como Puedo Recibir Servicios de Salud Mental Especializados?

Si siente que necesita de servicios de tratamiento de salud mental especializados, puede llamar a su MHP y pedir una cita para una evaluación inicial. Puede llamar al número telefónico gratuito del condado.

También puede ser referido a su MHP para servicios de salud mental especializados por otra persona u organización, incluyendo a su doctor, escuela, familiar, guardián, su plan de cuidado de salud manejado de Medi-Cal, u otras agencias del condado. Usualmente su doctor o plan de cuidado de salud manejado de Medi-Cal necesita su permiso, o el permiso del padre o cuidador de un menor, para hacer la referencia directamente al MHP, a menos que haya una emergencia. Su MHP no le puede negar una solicitud para una evaluación inicial para determinar si usted cumple con los criterios para recibir servicios del MHP.

Los servicios de salud mental especializados cubiertos son disponibles por un MHP (tal como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones basadas en la comunidad, o proveedores individuales.

¿Donde Puedo Recibir Servicios de Salud Mental Especializados?

Puede recibir servicios de salud mental especializados en el condado donde vive. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños y adolescentes, adultos, y personas mayores. Si tiene menos de 21 años, es elegible para recibir cobertura adicional y beneficios bajo EPSDT.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

Su MHP San Joaquín County Behavioral Health Services (SJCBS) determinara si necesita de servicios de salud mental especializados. Si los necesita, el MHP lo referirá con proveedor de salud mental que provee los servicios que necesite.

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

¿Cuándo Puedo Recibir Servicios de Salud Mental Especializados?

Su MHP tiene que cumplir con las normas del estado para las citas cuando programen una cita para que usted reciba servicios del MHP. El MHP debe ofrecerle una cita que cumpla con las siguientes normas para citas:

- Dentro de 10 días hábiles de su solicitud no urgente para comenzar servicios con el MHP;
- Dentro de 48 horas si solicita servicios para una condición urgente;
- Dentro de 15 días hábiles de su solicitud para una cita con un psiquiatra; y,
- Para servicios Corrientes (siguiendo la cita inicial), de manera puntual basada en su condición y necesidad de servicios.

¿Quien Decide Que Servicios Recibiré?

Usted, su proveedor, y el MHP todos están involucrados en decidir que servicios necesita recibir del MHP siguiendo los criterios de necesidad médica y la lista de servicios cubiertos. El MHP debe usar a un profesional calificado para hacer la revisión para autorización de servicios. Este proceso de reviso se llama una autorización de servicios de salud mental especializados.

El proceso de autorización del MHP debe seguir plazos específicos. Por una autorización estándar, el MHP debe decidir basado en la solicitud de su proveedor



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

dentro de 5 días corridos. Si usted o su proveedor solicita, o si el MHP piensa que este en su interés obtener más información de su proveedor, el plazo puede ser extendido hasta por 14 días corridos adicionales. Un ejemplo de cuando una extensión puede ser en su interés es cuando el MHP siente que pueda aprobar la solicitud de su proveedor para tratamiento si obtienen información adicional de su proveedor. Si el MHP extiende el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le mandara un aviso escrito sobre la extensión. Puede pedir más información al MHP sobre su proceso de autorización. Llame a su MHP para pedir información adicional.

Si el MHP decide que no ocupa de los servicios solicitados, el MHP debe mandarle un Aviso de Determinación de Beneficios Adversos avisándole que los servicios fueron negados e informándole que puede presentar una apelación y darle información como puede presentar una apelación. Para saber más sobre su derecho a presentar una queja o apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de su MHP en negar sus servicios o tomar otras acciones con las que no esté de acuerdo, refiérase a la página 39 de este guía.

¿Como Puedo Recibir Otros Servicios de Salud Mental No Cubiertos por el MHP?

Si está inscrito en un plan de cuidado de salud manejado de Medi-Cal, tiene acceso a los siguientes servicios de salud mental ambulatorios por medio de su plan de cuidado de salud manejado de Medi-Cal:

- Tratamiento y evaluaciones de salud mental individual y en grupo (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas para evaluar una condición de salud mental
- Servicios ambulatorios que incluyen laboratorio, medicamentos y suministros
- Servicios ambulatorios para monitorear terapia de medicamento
- Consulta psiquiátrica

Para obtener uno de los servicios listados, llame a su plan de cuidado de salud manejado directamente. Si no está en un plan de cuidado de salud manejado de Medi-



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

Cal, puede obtener estos servicios de proveedores individuales y clínicas que acepten Medi-Cal. El MHP puede ayudarle a encontrar a un proveedor o clínica que le pueda ayudar o puede darle ideas como puede encontrar a un proveedor o clínica.

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

¿Como Puedo Obtener Otros Servicios de Medi-Cal (Cuidado Primario/Medico) No Cubiertos por el MHP?

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

1. Inscribiéndose a un plan de cuidado de salud manejado de Medi-Cal.
 - Su plan de salud le encontrara un proveedor si necesita cuidado de salud.
 - Recibirá su cuidado de salud por un plan de salud, una organización de mantenimiento de salud (HMO) o un trabajador social de cuidado primario.
 - Debe usar las clínicas y proveedores en el plan de salud, a menos que necesite cuidado de emergencia.
 - Puede usar a un proveedor fuera de su plan de salud para servicios de planificación familiar.

2. Recibiendo servicios de proveedores de cuidado de salud individuales o clínicas que acepten Medi-Cal.
 - Recibe cuidado de salud de proveedores individuales o clínicas que acepten Medi-Cal.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

- Debe decirle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de que empiece a recibir servicios. Si no, puede ser facturado por esos servicios.
- Proveedores de cuidado de salud individuales y clínicas no tienen que ver a pacientes de Medi-Cal, o pueden elegir ver a algunos pacientes de Medi-Cal.

¿Qué Pasa si Tengo un Problema Con Alcohol o Drogas?

Si siente que necesita de servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, contacte a la División de Programas de Alcohol y Drogas del Condado:

Access Managed Care 209-468-9370 (1-888-468-9370)



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

CRITERIOS DE NECESIDAD MÉDICA

¿Que es Necesidad Médica y Porque es Tan Importante?

Necesidad médica significa que hay necesidad médica para servicios de salud mental especializados y puede ser ayudado por estos servicios si los recibe.

Un profesional de salud mental licenciado hablara con usted y le ayudara a determinar si ese legible para servicios de salud mental especializados y que tipo de servicios de salud mental especializados son apropiados. Decidiendo si hay necesidad médica es el primer paso en el proceso para recibir servicios de salud mental especializados.

No necesita saber si tiene diagnosis de salud mental para una enfermedad específica para pedir ayuda. El MHP le ayudara a obtener esta información conduciendo una evaluación de su condición. Si los resultados de la evaluación determinan que tiene una condición de salud mental que satisface los criterios de necesidad médica, tratamiento de salud mental especializado será proporcionado basado en sus necesidades.

¿Cuáles Son Los Criterios de Necesidad Médica Para Personas Menores de 21 años?

Si tiene menos de 21 años, tiene Medi-Cal de alcance complete, y tiene un diagnosis cubierta por el MHP, el MHP debe proveerle con servicios de salud mental especializados si esos servicios le ayudaran a corregir o mejorar su condición de salud mental o prevenir que su condición de salud mental empeore.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

¿Cuáles Son Los Criterios de Necesidad Médica Para Servicios de Hospitalización Psiquiátrica?

Puede ser admitido a un hospital si tiene una enfermedad mental o síntomas de enfermedad mental que no puedan ser tratados con seguridad en un nivel de cuidado más bajo, y porque debido a la enfermedad mental o síntomas de enfermedad mental, usted:

- Representa un peligro a si mismo u otros, o destrucción de propiedad significativa
- No puede proveer para o utilizar comida, ropa, o vivienda
- Presenta un riesgo severo a su salud física
- Tiene deterioro reciente en habilidad de funcionar
- Necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento de medicamento, u otro tratamiento que sea proporcionado solo en el hospital



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

SELECCIONANDO UN PROVEEDOR

¿Como Encuentro a un Proveedor Para los Servicios de Salud Mental Especializados Que Necesito?

Algunos MHPs requieren que usted reciba aprobación de su MHP antes de que contacte a un proveedor de servicios. Algunos MHPs lo referirán a un proveedor quien esté listo para verlo. Otros MHPs permiten que contacte a un proveedor directamente.

El MHP puede ponerle límites a su elección de proveedores. Su MHP debe darle una oportunidad de elegir entre dos proveedores cuando recién empiece servicios, a menos que el MHP tenga buena razón por la cual no pueda proveer una opción (por ejemplo, hay solo un proveedor quien pueda proporcionar el servicio que necesite). Su MHP también debe permitirle cambiar proveedores. Cuando pida cambio de proveedor, el MHP debe permitirle elegir por lo menos a dos proveedores, a menos que haya una razón buena de no hacerlo.

A veces proveedores pro-contrato MHP dejan el MHP solos o bajo solicitud del MHP. Cuando esto pasa, el MHP debe hacer un esfuerzo de buena fe en darle un aviso escrito a cada persona quien estuvo recibiendo servicios de salud mental especializados del proveedor dentro de 15 días después de que el MHP sepa que el proveedor dejara de trabajar. Cuando esto pasa, el MHP debe permitirle seguir recibiendo los servicios del proveedor que dejo el MHP, si es posible. Pregúntele a su MHP por “continuidad de cuidado” si gustaría seguir viendo a un proveedor que ya no siga con el MHP.

Su MHP debe publicar un directorio de proveedores actuales en línea. Si tiene preguntas sobre proveedores actuales o gustaría de un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio de su MHP en <http://www.sjcbhs.org/>, o llame al número



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370

Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.

La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

gratuito de su MHP. Un directorio de proveedores actuales está disponible electrónicamente en el sitio web del MHP, o en formato papel bajo solicitud.

¿Puedo Seguir Recibiendo Servicios de Mi Proveedor Actual?

Si ya recibe servicios de salud mental (de otro MHP, un plan de atención administrada, o un practicante individual de Medi-Cal) usted puede solicitar “continuidad de cuidado” para permanecer con su proveedor actual, para hasta 12 meses, bajo ciertas condiciones, incluyendo, pero no limitadas a todo lo siguiente:

- Lleva una relación existente con el proveedor que está solicitando;
- Necesita permanecer con su proveedor actual para continuar tratamiento en curso o porque le dañaría su condición de salud mental cambiar a un proveedor nuevo;
- Este proveedor satisface ciertos requisitos bajo ley estatal y federal;
- El proveedor está de acuerdo con los términos y condiciones del MHP para contratación con el MHP.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

ALCANCE DE SERVICIOS

Si satisface los criterios de necesidad médica para servicios de salud mental especializados, los siguientes servicios son disponibles a usted basados en su necesidad. Su proveedor trabajara con usted para decidir cuales servicios son los mejores para usted.

- **Servicios de Salud Mental**

- Servicios de salud mental son servicios de tratamiento individual, en grupo, o familiares que ayudan a personas con enfermedad mental a desarrollar habilidades de afrontamiento para vida diaria. Estos servicios incluyen trabajo que el proveedor hace para hacer los servicios mejores para la persona recibiendo los servicios. Este tipo de cosas incluye, evaluaciones para determinar si necesita el servicio y si el servicio está funcionando, desarrollo de plan para decidir las metas de su tratamiento de salud mental, y los servicios específicos que serán proporcionados; y garantía, que significa trabajo con familiares y personas significantes en su vida (si da permiso) para ayudarle a mejorar o mantener sus habilidades de vida diaria. Servicios de salud mental pueden ser proporcionados en una clínica, oficina del proveedor, por teléfono o telemedicina, o en su hogar u otro ambiente comunitario.

- **Servicio de Apoyo de Medicamento**

- Estos servicios incluyen la receta, administración, despacho y supervisión de medicamentos psiquiátricos, y educación relacionada a medicamentos psiquiátricos. Servicios de apoyo de medicamento pueden ser proporcionados en una clínica, oficina del proveedor, por teléfono o telemedicina, o en su hogar u otro ambiente comunitario.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

- **Gestión de Casos Específicos**

- Este servicio ayuda a obtener asistencia médica, educativa, social, prevocacional, vocacional, rehabilitación, u otros servicios comunitarios cuando estos servicios pueden ser difícil para la gente con enfermedades mentales para conseguir por su cuenta. Gestión de casos específicos incluyen desarrollo del plan; comunicación, coordinación y referencia; seguimiento de la prestación del servicio para asegura el acceso de las personas al servicio y el sistema de entrega de servicios; y monitoreando el progreso de las personas.

- **Servicios de Intervención de Crisis**

- Este servicio está disponible para hacer frente a una condición urgente que necesita atención inmediata. El objetivo de la intervención en crisis es para ayudar gente en la comunidad, para que no terminen en el hospital. Intervención de Crisis puede durar hasta ocho horas y se puede proporcionar en una clínica u oficina de proveedores, por medio del teléfono o por telemedicina, o en casa u otros entornos comunitarios.

- **Servicios de Estabilización de Crisis**

- Este servicio está disponible para hacer frente a una condición urgente que necesita atención inmediata. Estabilización de Crisis puede durar hasta 20 horas y debe ser proporcionado en un centro de atención médica autorizado las 24 horas, en un programa ambulatorio en el hospital, o en un sitio de proveedor certificado para proveer servicios de estabilización de crisis.



- **Servicios de Tratamiento Residencial para Adultos**

- Estos servicios ofrecen tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que están viviendo en instalaciones con licencia que ofrecen servicios de tratamiento residencial para personas con enfermedades mentales. Estos servicios son disponibles 24 horas al día, siete días a la semana. Medi-cal no cubre el costo de alojamiento y comida para estar en la instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial para adultos.

- **Servicios de Tratamiento Residencial de Crisis**

- Estos servicios ofrecen tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas con una grave crisis mental o emocional, pero que no necesitan cuidados en un hospital psiquiátrico. Los servicios son disponibles 24 horas al día, siete días a la semana en instalaciones con licencia. Medi-Cal no cubre el costo de alojamiento y comida para estar en la instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial de crisis.

- **Servicios Intensivos de Tratamiento Diurno**

- Este es un programa estructural de tratamiento de salud mental proporcionado a un grupo de personas que de otro modo necesitarían estar en el hospital o en otro centro de atención de 24 horas. El programa dura por lo menos tres horas al día. La gente puede ir a sus casas por la noche. El programa incluye actividades de construcción especializadas y terapias, así como psicoterapia.

- **Rehabilitación Diurna**



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

- Este es un programa estructural diseñado para ayudar a las personas con enfermedades mentales a aprender y desarrollar habilidades de afrontamiento y de vida y para manejar los síntomas de enfermedades mentales mas eficazmente. El programa dura por lo menos tres horas por día. El programa incluye actividades de construcción especializadas y terapia.
- **Servicios de Hospitalización Psiquiátrica**
 - Estos son servicios proporcionados en un hospital psiquiátrico con licencia basados en la determinación de un profesional de salud mental con licencia que la persona requiere tratamiento intensivo de salud mental las 24 horas.
- **Servicios de Instalaciones de Salud Psiquiátrica**
 - Estos servicios son proporcionados en una instalación de salud mental con licencia especializándose en tratamiento de rehabilitación en 24 horas de enfermedades mentales graves. Las instalaciones de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital (o) clínica cercana para satisfacer las necesidades de atención de salud física de las personas en las instalaciones.

Hay Servicios Especiales Disponibles para Niños, Adolescentes, y/o Jóvenes Adultos?

Beneficiarios menores de 21 años son elegibles para obtener servicios médicos adicionales por medio de un beneficio llamado Prueba Temprana y Periódica, Diagnostico, y Tratamiento (EPSDT).

Para ser elegible para los servicios EPSDT, un beneficiario debe ser menor de 21 años y tener alcance medico completo. EPSDT cubre servicios que son necesarios para



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

corregir y mejorar cualquier condición de salud mental o para prevenir que una condición de salud mental empeore.

Pregunte a su proveedor sobre servicios EPSDT. Puede obtener estos servicios si su proveedor y su MHP encuentra que usted los necesita porque son medicamente necesarios.

Si tiene preguntas sobre los beneficios EPSDT, por favor llame al 209-468-9370/1-888-468-9370

Los siguientes también están disponibles por la MHP para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años: Servicios de Comportamiento Terapéutico (TBS), Coordinación de Cuidados Intensivos (ICC), Servicios Intensivos en el Hogar (IHBS), y Servicios de Acogida Terapéutica (TFC).

Servicios de Comportamiento Terapéutico

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

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

- Si está viviendo en casa, Una persona del personal TBS puede trabajar uno a uno con usted para reducir problemas de conducta severa para tratar de evitar



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

que necesite ir a un nivel superior de atención, como hogar grupal para niños, adolescentes, y jóvenes con problemas muy serios.

- Si está viviendo en un hogar grupal para niños, adolescentes, y jóvenes con problemas emocionales muy serios, una persona del personal TBS puede trabajar con usted para que pueda pasar a un nivel inferior de atención, como en un hogar de acogida o en casa. TBS le ayudara a usted y a su familia, cuidador, o guardia aprender nuevas formas de abordar el comportamiento problemático y formas de aumentar los tipos de comportamiento que le permitan tener éxito. Usted, el personal de TBS, y su familia, cuidador, o guardia trabajaran justos como un equipo para abordar comportamientos problemáticos durante un corto periodo de tiempo, hasta que ya no necesite TBS. Usted tendrá un plan de TBS que dirá lo que usted, su familia cuidador, o guardián, y la persona del personal TBS van a hacer durante TBS, y cuando y donde TBS va a ocurrir. La persona del personal TBS puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde es probable que necesite ayuda con su problema de comportamiento. Esto incluye su hogar, hogar de acogida, hogar grupal, escuela, programa de tratamiento diurno, y otras áreas de la comunidad.

- **Coordinación de Cuidados Intensivos**

ICC es un servicio de gestión de casos específicos que facilita la evaluación de planificación del cuidado y coordinación de servicios a beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para el alcance completo de servicios médicos y quienes cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

Los componentes de ICC incluyen evaluación; planificación de servicios e implementación; seguimiento y adaptación; y transición. Los servicios de ICC son proporcionados a través de los principios del Modelo Integrado de Practicas Básicas (ICPM), incluido el establecimiento del Equipo Infantil y Familiar (CFT)) para asegurar



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

la facilitación de una relación de colaboración entre un niño, su familia y los sistemas involucrados que atienden a los niños.

CFT incluye apoyos formales (como el coordinador de atención, los proveedores y los administradores de casos de las agencias que atienden a los niños), apoyos naturales (como miembros familiares, vecinos, amigos y clero), y otras personas que trabajan justas 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. ICC también proporciona un coordinador ICC que:

- Asegura que se accede a los servicios medicamente necesarios, coordinados, y entregados de una manera individualizada, impulsada por el cliente, 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, y su familia y los sistemas involucrados en la prestación de servicios.
- Apoya los padres/cuidadores para satisfacer las necesidades de sus hijos.
- Ayuda a establecer el CFT y proporciona apoyo continuo.
- Organiza y combina la atención entre los proveedores y los sistemas de atención infantil para permitir que el niño reciba servicios en su comunidad.

Servicios Intensivos en el Hogar

IHBS son servicios individualizados, intervenciones basadas en la fuerza diseñadas para cambiar o mejorar las condiciones de salud mental que interfieren con el funcionamiento de un niño/joven y están dirigidos 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.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

Los servicios IHBS son proporcionados de acuerdo con un plan de tratamiento individualizado desarrollado de acuerdo con el ICPM por el CFT en coordinación con el plan general de servicios de la familia, que puede incluir, entre otros la evaluación, el desarrollo del plan, la terapia, la rehabilitación y la garantía. IHBS se proporciona a los beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para servicios médicos de alcance completo y que cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

Cuidado de Crianza Terapéutico

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



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

DETERMINACION DE ADVERSOS BENEFICIOS POR SU MHP

¿Qué Derechos Tengo si el MHP Niega los Servicios que Quiero o Creo que Necesito?

Si su MHP niega, limita, demora o finaliza los servicios que desea o cree que debería recibir, usted tiene derecho a un aviso (llamado “Aviso de Determinación Adversa de Beneficios”) del MHP. También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión al solicitar una “queja formal” o “apelación.” Los siguientes servicios discuten su derecho a un aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión del MHP.

¿Qué es la Determinación Adversa de Beneficios?

Una Determinación Adversa de Beneficios es cualquiera de los siguientes:

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



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370

Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.

La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

- Si su MHP no le proporciona servicios en función de los estándares de tiempo de cita, se requiere seguir (referirse a la página 23).
- Si presenta una queja ante el MHP y MHP no le responde con una decisión por escrito sobre su queja dentro de los 90 días.
- Si presenta una apelación con el MHP y el MHP no recibe una respuesta por escrito sobre su apelación dentro de 30 días, o si presenta una apelación acelerada y no recibió una respuesta dentro de las 72 horas.

¿Qué es un Aviso de Determinación Adversa de Beneficio?

Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios es una carta que su MHP le enviara si toma la decisión de denegar, limitar, demorar o finalizar los servicios que usted y su proveedor creen que debería recibir. Un Aviso de Determinación 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 estándares de la línea de tiempo de MHP para brindar servicios.

¿Qué me dirá el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?

El Aviso de Determinación Adversa de Beneficios le dirá:

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



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
 Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
 La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

- Como solicitar una Audiencia Estatal si no esta satisfecho con la decisión del MHP sobre su apelación
- Como solicitar una apelación o una Audiencia Estatal aceleradas.
- Como obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar unas Audiencia Estatal
- Cuanto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal
- Si ese legible para continuar recibiendo los servicios mientras espera una apelación o decisión de Audiencia Estatal
- Cuando tiene que presentar su apelación o solicitud de Audiencia Estatal si desea que los servicios continúen

¿Qué Debo Hacer Cuando Recibo un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?

Cuando reciba un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, debe leer toda la información en el formulario con cuidado. Si no entiende el formulario, su MHP puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que le ayude.

Si el MHP le informa que sus servicios finalizarán o se reducirán y usted no esta de acuerdo con la decisión, tiene derecho a solicitar una apelación de esa decisión. Puede continuar recibiendo servicios hasta que se decida su Apelación o Audiencia Estatal. Debe solicitar continuación de los servicios a más tardar 10 días después de recibir una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios o antes de la fecha de vigencia del cambio.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
 Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
 La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

EL PROCESO DE RESOLUCION DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UNA QUEJA APELACION

¿Qué Pasa si no Obtengo los Servicios que Quiero De Mi MHP?

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

1. **El Proceso de Quejas:** Una expresión de infelicidad sobre cualquier cosa relacionada con los servicios de salud mental especializados o el MHP.
2. **El Proceso de Apelación:** La revisión de una decisión (por ejemplo, negación o cambios en los servicios) que hizo el MHP o su proveedor a cerca de sus servicios especializados de salud mental.
3. **El Proceso de Audiencia Estatal:** El proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez estatal de derecho administrativo si el MHP niega su apelación.

Presentar la apelación de una queja, una apelación o una Audiencia Estatal no contara en su contra ni afectara los servicios que está recibiendo. Presentar una queja o apelación ayuda a obtener los servicios que necesita y resolver cualquier problema que tenga con sus servicios especializados de salud mental. Los reclamos y las apelaciones también ayudan al MHP al darles información que pueden usar para mejorar los servicios. Cuando su reclamo o apelación este completo, su MHP le notificara a usted y a otras personas involucradas sobre el resultado final. Cuando se decida su Audiencia Estatal, la Oficina de Audiencias Estatales le notificara a usted y a otras personas involucradas el resultado. Usted puede aprender más sobre cada proceso de resolución de problemas a continuación.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

¿Puedo Obtener Ayuda para Presentar una Apelación, Queja o Audiencia Estatal?

Su MHP lo ayudara a explicarle estos procesos y lo ayudara a presentar una queja, una apelación, o solicitar una Audiencia Estatal. El MHP también puede ayudarle a decidir si usted califica para lo que se llama un proceso de “apelación acelerada,” lo que significa que se revisara más rápidamente porque su salud y/o estabilidad están en riesgo. Usted también puede autorizar a otra persona para que actuara en su nombre, incluido su proveedor especializado de salud mental.

Si gustaría ayuda, llame al 1-866-468-9393.

¿Puede el Estado Ayudarme con mi Problema/Preguntas?

Usted Puede comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención Medica, Oficina del Defensor del Pueblo Lunes a Viernes, 8 a.m. to 5 p.m. (excluyendo días festivos), por teléfono al (888) 452-8609 o por correo electrónico a MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. Por favor tenga en cuenta: Los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales. No puede incluir información personal en un mensaje de correo electrónico.

También puede obtener ayuda gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) para preguntar sobre sus derechos de audiencia comunicándose por teléfono con su Unidad de Investigación y Respuesta Publica al (800) 952-5253 (para TTY, llamar al (800) 952-8349).



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

EL PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una Queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción con respecto a cualquier cosa relacionada con sus servicios especializados de salud mental que no sean uno de los programas cubiertos por la apelación y los procesos de Audiencia Estatal.

¿Qué es el Proceso de Quejas?

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

Se puede presentar una queja en cualquier momento oralmente o por escrito, y hacer una queja no hará que usted pierda derechos o servicios. Si presenta una queja, su proveedor no tendrá problemas.

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

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

¿Cuándo Puedo Presentar una Queja?

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



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

¿Cómo Puedo Presentar una Queja?

Puede llamar a su MHP al 1-866-468-9393 para obtener ayuda con su queja. Las quejas pueden ser presentadas oralmente o por escrito. La queja oral no tiene que ser seguida por escrito. Si desea presentar su queja por escrito, el MHP proporcionara sobres con dirección propia en todos los sitios de los proveedores para que pueda enviar su reclamo por correo. Si no tiene un sobre con su propia dirección, puede enviar su reclamo directamente a la dirección que se encuentra al frente de este manual.

¿Como Puedo Saber si el MHP Recibió mi Queja?

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

¿Cuándo se Decidirá mi Queja?

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

¿Cómo Puedo Saber Si el MHP Ha Tomado una Decisión Sobre Mi Reclamo?

Cuando se haya tomado una decisión con respeto a su queja, el MHP le notificara a usted o a su representante por escrito sobre la decisión. Si su MHP no le notifica a usted o a las partes afectadas acerca de la decisión a tiempo, entonces el MHP le



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370

Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.

La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

proporcionara un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios que le informa sobre su derecho a solicitar una Audiencia Estatal. Su MHP le proporcionara su Aviso de Determinación Adversa de Beneficios en la fecha en que expire el plazo. Puede llamar al MHP para obtener más información si no recibe un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios.

¿Hay una Fecha Límite para Presentar una Queja?

No, puede presentar una queja en cualquier momento.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

EL PROCESO DE APELACION (ESTANDAR Y ACELERADA)

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

¿Qué Es una Apelación Estándar?

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

El proceso de apelación estándar permitirá:

- Le permite presentar una apelación oralmente o por escrito. Si presenta su apelación oralmente, debe darle seguimiento con una apelación escrita y firmada. Puede obtener ayuda para escribir la apelación. Si no hace un seguimiento con una apelación escrita y firmada, su apelación no se resolverá. Sin embargo, la fecha en que presento la apelación oral es la fecha de presentación.
- Asegura que presentar una apelación no contara en su contra o su proveedor de ninguna manera.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

- Le permite autorizar a otra persona para que actué en su nombre, incluido un proveedor. Si autoriza a otra persona para que actué en su nombre, el MHP puede pedirle que firme un formulario que autoriza al MHP a divulgar información a esas personas.
- Que sus beneficios continúen al solicitar una apelación dentro del periodo de tiempo requerido que es de 10 días a partir de la fecha en que se le envió personalmente la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios. No tiene que pagar por servicios continuados mientras la apelación está pendiente. Sin, embargo, si solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.
- Asegurarse que las personas que toman la decisión sobre su apelación estén calificadas para hacerlo y no estén involucradas en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.
- Permite que usted o su representante examinen el expediente de su caso, incluido su registro médico, y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación.
- Le permite tener una oportunidad razonable para presentar pruebas y testimonios y presentar argumentos de hecho legales, en persona, o por escrito.
- Le permite a usted, su representante, o el representante legal del patrimonio de un miembro fallecido sean incluidos como partes en la apelación.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370

Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.

La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

- Le hace saber que su apelación está siendo revisada enviándole una confirmación por escrito.
- Informarle de su derecho a solicitar una Audiencia Estatal, luego de completar el proceso de apelación con el MHP.

¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación?

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

- El MHP o uno de los proveedores contratados deciden que usted no califica para recibir ningún servicio médico especializado de salud mental porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Su proveedor cree que necesita un servicio especializado de salud mental y solicita la aprobación del MHP, pero el MHP no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor, o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor ha solicitado la aprobación del MHP, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Su MHP no le proporciona servicio según las líneas de tiempo que ha configurado el MHP.
- No cree que el MHP este brindando servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.
- Su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios especializados de salud mental que necesita.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

¿Cómo Puedo Presentar una Apelación?

Puede llamar a su MHP al 1-866-468-9393 para obtener ayuda para presentar una apelación. El MHP proporcionara sobres con dirección propia en todos los sitios de proveedores para que pueda enviar su apelación por correo. Si no tiene un sobre con su propia dirección, puede enviar su apelación directamente ala dirección que se encuentra al principio de este manual o puede enviar su apelación por fax al 209-468-8485. Las apelaciones pueden ser presentadas oralmente o por escrito. Si presenta una apelación oralmente, debe darle seguimiento con una apelación escrita firmada.

¿Como Puedo Saber Si Mi Apelación Ha Sido Decidida?

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

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

¿Hay una Fecha Límite para Presentar una apelación?

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días posteriores a la fecha que figura en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. No hay fechas limite para presentar una apelación cuando no recibe un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

¿Cuándo se Tomará una Decisión Sobre Mi apelación?

El MHP debe recibir su apelación dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha en que el MHP reciba su solicitud de apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el MHP cree que se necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Un ejemplo de cuando un retraso es para su beneficio es cuando el MHP cree que podría aprobar su apelación si tiene más tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

¿Qué Sucede Si No Puedo Esperar 30 Días para La Decisión De Mi Apelación?

El proceso de apelación puede ser mas rápido si califica para el proceso de apelación acelerado.

¿Qué Es una Apelación Acelerada?

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

¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación Acelerada?

Si cree que esperar hasta 30 días para una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación. Si el MHP está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su MHP resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas después que el MHP



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

reciba su apelación. Los plazos para toma una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión o si el MHP muestra que se necesita información adicional y que la demora es de su interés. Si su MHP extiende los marcos de tiempo. El MHP le dará una explicación por escrito de porque se extendieron los marcos de tiempo.

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

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



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL

¿Qué Es una Audiencia Estatal?

Una Audiencia Estatal es una revisión independiente, realizada por un juez de derecho administrativo que trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, para garantizar que reciba los servicios especializados de salud mental a los que tiene derecho según el programa médico.

¿Cuáles Son Mis Derechos de Audiencia Estatales?

Usted tiene derecho a:

- Tener una audiencia ante un juez de derecho administrativa (también llamada Audiencia Estatal)
- Recibir información sobre como solicitar una Audiencia Estatal
- Recibir información sobre las reglas que rigen la presentación en la Audiencia Estatal
- Que sus beneficios continúen a solicitud suya durante la Audiencia Estatal si solicita una Audiencia Estatal dentro de los plazos requeridos

¿Cuándo Puedo Presentar una Audiencia Estatal?

Puede solicitar una Audiencia Estatal en cualquiera de las siguientes situaciones:

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

¿Cómo Solicito una Audiencia Estatal?



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

Puede solicitar una Audiencia Estatal en línea en:

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

Puede solicitar una Audiencia Estatal o a una Audiencia Estatal acelerada por teléfono: Llamar a la División de Audiencia Estatal, línea gratuita al (800) 743-8525 o (855) 795-0634, o llame a la línea de Consulta y Respuesta Pública, línea gratuita, al (800) 952-5253 o TDD (800) 952-8349.

Puede solicitar una Audiencia Estatal por escrito:

Envíe su solicitud al departamento de asistencia social del condado a la dirección que figura en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios o por fax o correo postal al:

California Department of Social Services

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.

¿Hay una Fecha Límite para Solicitar una Audiencia Estatal?

Si, solo tiene 120 días para solicitar una Audiencia Estatal. Los 120 días comienzan ya sea el día después de que el MHP le entregue personalmente su aviso de decisión de apelación, o el día después de la fecha del matasellos del aviso de decisión de apelación de MHP.

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



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370

Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.

La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

¿Puedo Continuar Con Los Servicios Mientras Estoy Esperando una Audiencia Estatal?

Si actualmente está recibiendo servicios autorizados y desea continuar recibiendo los servicios mientras espera la decisión de la Audiencia Estatal, debe solicitar una Audiencia Estatal dentro de los 10 días a partir de la fecha de recepción del Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, o antes de la fecha en que su MHP dice que los servicios serán detenidos o reducidos. Cuando solicita una Audiencia Estatal, debe decir que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de Audiencia Estatal.

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

¿Cuándo Se Tomará una Decisión Sobre La Decisión De Mi Audiencia Estatal?

Después de solicitar una Audiencia Estatal, puede tomar hasta 90 días para recibir su caso y enviarle una respuesta.

¿Qué Pasa Si No Puedo Esperar 90 Días para La Decisión de mi Audiencia Estatal?

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



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370

Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.

La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

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

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué Es una Directiva Anticipada?

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

La ley de California define una directiva anticipada como una instrucción oral o escrita de atención médica individual o un poder (un documento escrito que otorga permiso a alguien para tomar decisiones por usted). Todos los MHP deben tener políticas de directivas anticipadas en vigor. Se requiere que su MHP proporcione información por escrito sobre las políticas de directivas anticipadas de MHP y una explicación de la ley



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su MHP para obtener más información.

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

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

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

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

California Department of Justice
Attn: Public Inquiry Unit,
P. O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS

¿Cuáles Son Mis Derechos como Receptor de Servicios Especializados de Salud Mental?

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

- Ser tratado con respeto personal y respeto por su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y explicadas de una manera que pueda comprender.
- Tomar parte en las decisiones relacionadas con su atención de salud mental, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalia por el uso de restricciones y reclusión.
- Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos, y solicitar que se modifiquen o corrijan, si es necesario.
- Obtener la información en este manual sobre los servicios cubiertos por el MHP, otras obligaciones del MHP y sus derechos como se describe aquí. También tiene derecho a recibir esta información y otra información que le proporcione el MHP en una forma que sea fácil de entender. Esto significa, por ejemplo, que el MHP debe hacer que su información escrita este disponible en los idiomas utilizados por al menos el cinco por ciento o 3,000 de sus beneficiarios, lo que sea menor, y ofrecer servicios de interpretación oral de forma gratuita para las personas que hablan otros idiomas. Esto también significa que el MHP debe proporcionar materiales diferentes para personas con necesidades especiales, como personas ciegas o con visión limitada, o personas que tienen problemas para leer.
- Obtener servicios especializados de salud mental de un MHP que cumpla con su contrato con el estado para la disponibilidad de servicios, garantías de



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de los servicios. El MHP es requerido para:

- Emplear o tener contratos escritos con suficientes proveedores para asegurarse de que todos los beneficiarios elegibles de Medí-Cal que califican para servicios especializados de salud mental puedan recibirlos de manera oportuna.
- Cubrir los servicios medicamente necesarios fuera de la red para usted de manera oportuna, si el MHP no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda brindar los servicios. “proveedor fuera de la red” significa un proveedor que no se encuentra en la lista de proveedores del MHP. El MHP debe asegurarse de no pagar nada adicional por consultar a un proveedor fuera de la red.
- Asegurarse de que los proveedores estén capacitados para brindar los servicios de salud mental especializados que los proveedores acuerdan cubrir.
- Asegurarse de que los servicios de salud mental especializados que cubre el MHP sean suficientes en cantidad, tiempo y alcance para satisfacer las necesidades de los beneficiarios elegibles de Medí-Cal. Esto incluye asegurarse de que el sistema del MHP para aprobar el pago de los servicios se base en la necesidad médica y se asegure de que los criterios de necesidad médica se utilicen de manera justa.
- Asegurarse de que sus proveedores realicen evaluaciones adecuadas de las personas que pueden recibir servicios y que trabajen con personas que recibirán servicios para elaborar un plan de tratamiento y los servicios que se brindaran.
- Proporcionar una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado dentro de la red de MHP o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted si lo solicita.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

- Coordinar los servicios que proporciona con los servicios que se le brindan a través de un plan médico de atención médica administrada o con su proveedor de atención primaria, si es necesario, y asegurarse de que su privacidad este protegido como se especifica en las normas federales sobre privacidad de la información médica.
- Proporcionar acceso oportuno a la atención, incluso hacer que los servicios estén disponibles las 24 horas del día los siete días de la semana, cuando sea medicamente necesario para tratar una atención psiquiátrica de emergencia o una atención de urgencia o crisis.
- Participar en los esfuerzos del estado para alentar la prestación de servicios de una manera culturalmente competente a todas las personas, incluidas a aquellas con un dominio limitado del inglés y una variedad de orígenes culturales y étnicos.
- Su MHP debe asegurarse de que su tratamiento no se modifique de manera perjudicial como resultado de que usted exprese sus derechos. Se requiere que su MHP cumpla con otras leyes federales y estatales aplicables (tales como: El título VI de la ley de Derechos Civiles de 1964, implementada por las regulaciones en 45 CFR parte 80; la ley de Discriminación por edad de 1975, implementada por las regulaciones en 45 CFR parte 91; el Acto de Rehabilitación de 1973; Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (en relación con los programas y actividades de educación); Títulos II y III de la ley de Estadounidenses con Discapacidades), Sección 1557 de la Ley de Protección a Paciente y Atención Económica; así como los derechos descritos aquí.
- Es posible que tenga derechos adicionales según las leyes estatales sobre el tratamiento de salud mental. Si desea comunicarse con el Defensor de los Derechos de los Pacientes de su condado, puede hacerlo llamando al 209-468-8676.

¿Cuáles Son Mis Responsabilidades como Receptor de Servicios Especializados de Salud Mental?



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370

Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.

La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

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

- Leer atentamente este manual del beneficiario y otros materiales informativos importantes del MHP. Estos materiales le ayudaran a comprender que servicios están disponibles y como obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Tendrá el mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si necesita perder una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de anticipación y vuelva a programar para otro día y hora.
- Siempre lleve su tarjeta de Identificación de Beneficios Médicos (BIC) y una Identificación con foto cuando asista al tratamiento.
- Informe a su proveedor si necesita un intérprete oral antes de su cita.
- Dígale a su proveedor todas sus inquietudes médicas para que su plan de tratamiento sea preciso. Cuanto más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más éxito tendrá su tratamiento.
- Asegúrese de hacerle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que entienda completamente su plan de tratamiento y cualquier otra información que reciba durante el tratamiento.
- Siga el plan de tratamiento que usted y su proveedor has acordado
- Comuníquese con el MHP si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Informe a su proveedor y al MHP si tiene algún cambio en su información, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.
- Trate al personal que brinda su tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha de fraude o irregularidad, infórmelo:
 - El Departamento de Servicios de Atención Medica solicita a cualquier persona que sospeche de fraude, desperdicio o abuso llamar al DHCS Medí-Cal de fraude de DHCS Medí-Cal a la línea directa de fraude al **1 (800) 822-**



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370

Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [www.sjcbhs.org]

- 6222.** Si cree que esto es una emergencia, llame al **911** para obtener asistencia inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer en el anonimato.
- También puede denunciar sospechas de fraude o abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o use el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame a su plan de salud mental al 1-888-468-9370
Los Servicios de Salud Mental del Condado de San Joaquín están aquí 24/7.
La llamada es gratis. O visite en línea en [\[www.sjcbhs.org\]](http://www.sjcbhs.org)