

REGISTRO DE CITAS

<u>Quien</u>	<u>Dia</u>	<u>Fecha</u>	<u>Hora</u>	<u>Lugar</u>

San Joaquin County Behavioral Health Services

1212 North California Street
Stockton, CA 95202
Telefono: (209) 468-8700



Guia Para Clientes de Salud Mental

- Esta guia le ayudara a:**
- Endender los servicios de salud mental
 - Saber como conseguir acceso a servicios
 - Saber sus derechos y responsabilidades

Palabras de Consuelo

La vida puede ser decepcionante y dolorosa en veces, pero hay esperanza. Muchas personas han aprendido a afrontar sus enfermedades y estan bien.

Los servicios de San Joaquin County behavioral Health se comprometen en proveer excelentes servicios en la especialidad de salud mental para ayudarle a usted a recuperar el control de su vida. Lo invitamos a usted, su familia y amigos a que se involucren activamente con su tratamiento. Tambien alli hay otros individuos que han recibido o estan recibiendo servicios de salud mental que estaran encantados de platicar con usted.

Juntos, nosotros podemos promover una recuperacion y comodidad.

Usted es la razon por la que estamos aqui.

*Esta guia al cliente fue creada por el Comite de Competencia Cultural(CCC), la Oficina de Control de Calidad y Mejoramiento (QAPI) y la aportacion del Consejo al Consumidor (CAC).

NOTAS PERSONALES

San Joaquin County Behavioral Health Services (SJCBS) complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Español (Spanish)	ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (209) 468-9370.
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 (209) 468-9370。
ខ្មែរ (Cambodian/Khmer)	ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតលុយ គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរទូរស័ព្ទ (209) 468-9370.

Recursos Adicionales

Informacion general / Operator: (209) 468-8700

Conservador / Tutor Publico: (209) 468-3740
Asiste a individuos que no pueden por si mismos o no pueden manejar sus propios fondos debido a discapacidades psiquiatricas o limitaciones cognitivas al proveer tutelaje y servicios de Representante de beneficiario.

Servicios Farmaceuticos de Salud Mental: (209) 486-8710

Defensor de Derechos del Paciente:
Telefono: (209) 468-8676 — Fax: (209) 468-2399
Asegura a los clients de sus derechos; interviene a favor de los clientes, y a peticion de ellos, en disputas onformales y formales; y asiste a los clientes con sus preocupaciones o agravios.

Oficina de Evaluacion de Calidad y Mejoramiento:
(209) 468-3493
Manejo y monitoreo de calidddad y efectividad de servicios de cuidado de salud mental y abuso de sustancias .

El Centro de Bienestar: (209) 451-3977
Un lugar para descubrir, recuperarse y crear. Provee servicios enfocados en el cliente y familia, apoyo y defense al compañero, y cuarto de serenidad.

Allianza Nacional de Enfermedades Mentales (NAMI)
(209) 468-3755

Centro para Sordera del Norte de California:
(209) 474-8996

Tabla de Contenido

Information General _____	2
En el principio _____	3
Costo de Servicios _____	4
Sus Derechos _____	5
Sus Responsabilidades _____	6-7
Proceso de resolucion de Problemas _____	8-9
Informacion personal - Registro de Medicamentos _____	10
Metas de Tratamiento / Nombres y Numeros de Telefono _____	11
Recursos Adicionales _____	12
Notas Personales _____	13
Aviso de No Discriminacion _____	13
Registro de Citas _____	14

Tenga en cuenta:

Esta guia le prove la informacion basica de los servicios y polizas.

Para mas detalles, favor de llamar a algunos de los numeros enlistados en la pagina 12.

Informacion General

Si usted tiene Medi-Cal en el Condado de San Joaquin , sus servicios en la esoezialidad de salud mental estan cubiertos por un plan de Atencion Administrada, administrada por el Plan de Salud mental del condado de San Joaquin (MHP) bajo los servicios de San joaquin County behavioral health Services (SJCBS). El MHP se asegura que usted este recibiendo el cuidado y servicios que usted necesita. Sus servicios son proveidos por el personal de SJCBS, agencias comunitarias y terapistas privados contratados por SJCBS.

¿Que tipo de servicios son proveidos?

SJCBS prove muchos tipos de servicios de salud mental a personas de diversas culturas y grupos de edades, desde Servicios de emergencia de Intervencion de Crisis (abierta 24 horas al dia, 7 dias a la semana), a Servicios Hospitalarios y Ambulatorios.

SJCBS tambien prove sevicios de interpretacion gratuitos para personas con proficiencia de ingles limitado (LEP). Favor de hacerle saber a un miembro del personal si necesita interprete.

¿Mi exepdiente es confidencial?

Sus expedients son confidenciales y se mantienen en un area segura. Usted debe de firmar una forma de autorizacion para Dibulgar Informacion antes de que alguna informacion de su expediente sea compartida. Cuando un document legal, como una citacion es enviada a nosotros pidiendo informacion de su expediente , una Autorizacion de Dibulgacion de informacion puede ser enforzada sin su firma.

¿Como sere tratado en SJCBS?

Usted sera tratado con respeto y dignidad.

=====

METAS DE TRATAMIENTO

NOMBRES Y NUMEROS DE TELEFONO

<u>Nombre</u>	<u>Numero de Telefono</u>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

INFORMACION PERSONAL

Mi nombre es: _____

	<u>Nombre</u>	<u># de telefono</u>
Doctor:	_____	_____
Enfermera:	_____	_____
Terapista:	_____	_____
Manejador de Casos:	_____	
	_____	_____
	_____	_____

REGISTRO DE MEDICAMENTOS

<u>Medicamento</u>	<u>Dosis</u>	<u>Frecuencia</u>
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

En El Principio

¿Como comienzo servicios?

- **¿Que pasa si tengo una emergencia?**
Si usted esta preocupado de ser un peligro asi mismo o a otros , o no puede cuidar de si mismo por favor vaya al departamento de emergencia mas cercano, o venga o llame a Crisis Intervencion de Crisis (CIS) inmediatamente al: (209) 468-8686
- **¿Que tal sin no tengo una emergencia?**
Muchos clientes nuevos comienzan con los servicios de Intervencion de Crisis (CIS). Si usted tiene Medi-Cal, usted puede llamar al Departamento de Atencion Administrada ACCESS al (209) 468-9370 (en Stockton), o (888) 468-9370 (fuera de Stockton). El personal de ACCESS le asistira e conectarlo con los servicios que usted necesita, y tambien puede proveerle una lista de servicios disponibles.
Usted tambien puede comenzar servicios en una de nuestras clinicas: Servicios Comunitarios de Tratamiento de Adultos (CATS), servicios de Niños y Adolescentes (CYS), adultos Mayores (OAS), Clinica Trans-Cultural (TCC), Lodi, Manteca o Tracy.

Cuando usted comienza servicios , una persona del personal le hara una examinacion y se encargara de cualquier necesidad inmediata. Usted despues puede ser transferido a otros servicios, a como sea apropiado.

¿Y si necesito medicamentos?

Si usted necesita medicamentos o tiene preguntas sobre ellos, usted puede ser referido a un psiquiatra para una evaluacion. Favor de traer todos sus medicamentos actuales a cada cita con el doctor.

¿Y si necesito un tratamiento mas largo?

El miembro del personal asignado a ayudarlo platicara con usted y usted será referido al miembro del personal Ambulatorio o Manejador de Caso apropiado.

Costo de Servicios

¿Cuanto me costar a mi?

- Los costos son basados en su ingreso total familiar o en un Metodo de determinacion de Habilidad para Pagar (UMDAP). La Oficina de Negocios trabajara con usted para determinar su pago mensual o obligacion anual.
- Usted puede obtener una lista actualizada de cuotas de servicios en la Oficina de Negocios.
- Si usted tiene seguro privada, por favor consulte con su compania de seguro primero y asegureze de decirselo a la Oficina de Negocios.
- Si usted a sido referido a nosotros por su doctor de cuidados primaries nosotros necesitamos una copia de la referencia.
- Nosotros aceptamos Medi-Cal y Medicare.

¿Que pasa si no tengo ingresos o soy de bajos ingresos?

Usted puede recibir muchos de los mismos servicios sin importer que no tenga ingresos o sea de bajos ingresos. La Oficina de Negocios trabajara con usted.

¿Que pasa si tengo preguntas sobre los Servicios de Interpretacion?

Por favor pida hablar con el cordinador de LEP.

¿Que calidad de servicios recibire?

Los servicios deben de ser a tiempo, apropiados y proveidos por personal que son sensibles a sus necesidades, objetivos y cultura.

Definiciones

1. **Agravios:** una expresion de insatisfaccion sobre cualquier tema que no sea un tema cubierto por una **Apelacion** como es definida abajo.

2. **Apelacion:** una solicitud para una revisin de una **Accion** (vea abajo) de la determinacion de un proveedor de negar ; la solicitud de un beneficiario para un servicio de una especialidad de salud mental cubierta o para revisar la determinacionde que el criteriode necesidad medica no a sido cumplida y el beneficiario no es elegible para ningun servicio de la especialidad de salud mental.

3. **Accion:** una ccion ocurre cuando el proveedor hace por lo menos una de las siguientes:

Niega o modifica la autorizacion del pago MHP de un servicio solicitado, incluyendo el tipo o nivel del servicio;

- Reduce, suspende o termina un servicio previamente autorizado;
- Niega el pago antes o despues de la entrega de un servicio o prepago basado en la determinacion de que el servicio no era medicamento necesario o de lo contrario no es un servicio cubierto por el contrato.
- Falla en proveer los servicios de una manera oportuna.
- Falla en actuar dentro los plazos para disposiciones de agravios normales, resolucion de apelaciones normales, ol a resolucion de apelaciones urgentes.
- Niega una solicitud de disputa sobre la responsabilidad financier incluyendo la comparticion de costo y otras responsabilidades financieras.

4. **Apelacion Urgente:** Una Apelacion Urgente puede ser archivada si la vida, salud o abilidad de la persona para obtener, mantener o recuperar la funcion maxima esta en riesgo. Es el mismo proceso como el de una **Apelacion**, except que la decision sera tomada dentro de setenta y dos horas despues de recibir la apelacion Urgente.

Su salud y satisfaccion son muy importantes! Por favor no dude en llamar a SJCBS o en decirle a una persona del personal si tiene preguntas o sugerencias sobre algun tema relacionado a los servicios. SJCBS esta comprometido en la **Excelencia de Servicio** y en proveerle los mejores servicios posibles!

Proceso de Resolucion de Problemas

¿si no estoy satisfecho con los servicios o un empleado, que puedo hacer?

Personas con o sin Medi-Cal que estan siendo atendidas por SJCBSHS nos pueden hacer saber sobre alguna sugerencia, preocupacion, o halago. Usted puede llenar una de las formas que se encuentran al lado de las cajas de sugerencias, decirle a un miembro del personal, escribir una carta o llamar a la [Linea de Resolucion de problemas](#) al:

[\(209\) 468-9393](#) en Stockton o [\(866\) 468-9393](#) fuera de Stockton. Despues de horas de servicio, deje un mensaje y alguien se pondra en contacto con usted.

- **Discuta** sus preocupaciones verbales con alguien en el lugar donde usted recibe servicios. SJCBSHS siempre trata de resolver los problemas de una manera breve y simple en este nivel informal.
- **Escriba** sus sugerencias, preocupaciones o halagos. (una forma esta adjunta a esta forma.) usted puede usar una de las formas con la direccion ya escrita, puestas junto a las cajas de sugerencias en las diferentes clinicas, llenela, y pongala dentro la caja de sugerencias o enviela a la Oficina de Control de Calidad y Mejoramiento
- **Preguntele** a alguien que usted conozca que lo represente para que discuta el tema por usted. Usted tambien puede pedirle a uno de los defensores (vea la lista en la pagina 1) que le ayude con el proceso.

Si usted tiene Medi-Cal usted puede:

Someter un agravio, una Apelacion o una Apelacion Urgente (vea las definiciones en la siguiente pagina).

Solicitar una Audiencia Estatal

Si usted tiene Medi-Cal, usted tiene el derecho a solicitar una audiencia estatal justa despues de que el proceso de apelacion haiga sido completado. Usted puede llamar al Departamento de servicios Sociales de California al: [\(800\) 952-5253](#), o TDD (para discapacidad auditiva) al: [\(800\) 952-8349](#), o escribiendo al:

State Hearing Division
California Department of Social Services
PO Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430

Sus Derechos

¿Cuales son mis derechos?

Usted tiene el derecho a:

- Ser tratado con respeto y con la debida consideracion para su dignidad y privacidad.
- Recibir informacion sobre las opciones de tratamiento disponibles y alternativas, presentadas en una manera apropiada para su condicion y habilidad para entender
- Participar en las decisiones sobre el cuidado de su salud, incluyendo el derecho a rechazar el tratamiento.
- Ser libre de cualquier forma de cualquier tipo de restriccion o aislamiento, usado como medida de coercion, disciplina, conveniencia o retaliacion..
- Solicitar y recibir una copia de sus expedientes medicos y solicitar que sean modificados o corregidos.
- Recibir informacion de acuerdo con el Titulo 42, CFR, Section 438.10, que describe los requisitos de informacion
- Ser suministrado servicios de cuidado de salud de acuerdo con 42, CFR, Secciones 438.206 al 438.210, que cubre los requisitos de disponibilidad de servicios, garantias de capacidad adecuada y servicios, coordinacion y continuidad del cuidado y cobertura y autorizacion de servicios.
- Solicitar servicios en los tiempos y lugares convenientes para usted, y en su lenguaje de preferencia.
- Recibir servicios de interpretacion gratuitos
- Solicitar y recibir servicios sin ser discriminacion, segun el Aviso No Discriminatorio en la pagina 13 de esta guia
- Saber sobre su condicion mental, opciones de tratamiento disponibles y costos, medicamentos y los beneficios, efectos secundarios y opciones de consejeria.
- Ser parte de las decisiones sobre su tratamiento.
- Aceptar, rechazar o para el tratamiento o medicamentos.
- Elegir formular una directive por adelantado.
- Solicitar un cambio de terapeuta doctor y/o solicitar una segunda opinion.
- Formular directivas por adelantado
- Solicitar acceso a sus expedientes.
- Esperar que sus expedientes se mantengan confidenciales. La informacion no sera entregada sin su permiso solo que sea especificamente permitido por la ley.
- Expresar sus preocupaciones si no esta satisfecho con los servicios o con un miembro del personal (para mas detalles "[Proceso de Resolucion de Problemas](#)" en la pagina 8)

Sus Responsabilidades

¿Cuales son mis responsabilidades?

Usted tiene la responsabilidad de:

- Tatar a otros con respeto y dignidad, como usted quisiera ser tratado.
- Ayudar a tomar decisions sobre su cuidado y tratamiento y mantener sus citas. Esto incluire la participacion en la creacion de un plan de tratamiento escrito para el cuidado que recibe.
- Decirle al personal lo que usted cree que le ayudara a recuperarse y si usted tiene alguna preocupacion o problemas nuevos.

Que son algunas cosas que mi familia y yo podemos hacer para llevar mejor nuestros servicios en SJCBS?

⇒ Oficina de Negocios:

- Informarles sobre cambios a su nombre, direccion o numero de telefono.
- Actualizarlos sobre sus ingresos y seguro.

⇒ Clinicas:

- Por favor asegurese de venir a todas sus citas. Si usted no puede quedarse con su cita , llame a la clinica lo mas pronto posible y asegurese de gendar otra cita. Su recuperacion es importante para nosotros.
- Si usted quiere ser recordado sobre su cita , por favor digaselo al personal en le momento que esta hacienda su cita.

⇒ Servicios Farmaceuticos de Salud Mental:

- Informelos lo mas pronto posible si su nombre, direccion, numero de telefono o seguro a cambiado.

- Informe la farmacia de cualquier medicamento que usted este recibiendo en otros lugares, incluyendo medicamentos sin receta, hierbas o remedios caseros.

⇒ Comites y Grupos Operativos:

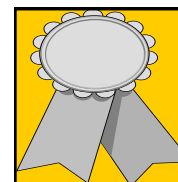
- Cualquier persona recibiendo servicios en SJCBS es bienvenido a participar en los comites y grupos operativos. Sus aportaciones sobre la calidad se servicio es importante.
- En algunos casos, usted puede unirse al consejo al Consumidor(CAC). El CAC es un comite integrado por defensores, consumidores, y personal de SJCBS, quienes se aseguran que sus sugerencias/ preocupaciones sean tratados de una manera oportuna. Para mas informacion, por favor llame al Cordinador de Alcanze al Consumidor al (209) 468-3498.
- Utilize los procedimientos de sugerencias/preocupaciones para mejorar los servicios. Diganos que y como podemos mejorar.

¿Porque es importante asistir a mis citas?

- Si usted no esta alli, no podemos ayudarlo.
- Sus medicamentos se pueden terminar , y puede tardar mas tiempo en poder reprogramar una cita con su doctor.
- Su enfermedad puede empeorar y puede que usted termine en Crisis y tenga que esperar para ser atendido

¿Que mas tengo que hacer?

- Hablar con su terapeuta, enfermero, doctor o manejador de caso sobre sus sintomas y problemas le ayudare en su proceso de recuperacion.
- Si usted no esta de acuerdo con el tratamiento y quiere cambiar o quisiera para el tratamiento , por favor digale a un miembro de su equipo de tratamiento.



Si usted quiere hacerle saber a un empleado que fue de gran ayuda , su apreciacion, por favor ponga una nota dentro de la caja de sugerencias.