

Plan de Salud Mental del condado de Napa



NAPA COUNTY
Health & Human
Services Agency

Manual de beneficiario de Servicios de salud mental especializados

**2751 Napa Valley Corporate Drive
Napa, CA 94558**

Fecha de publicación: enero de 2018
Fecha de revisión: 12 de julio de 2022

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-523-1786 (TTY:707-299-1770)

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 1-800-523-1786 (TTY: 707-299-1770)

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-523-1786 (TTY: 707-299-1770)

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 1-800-523-1786 (TTY: 707-299-1770)

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-523-1786 (TTY: 707-299-1770)

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-523-1786 (TTY: 707-299-1770) 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 1-800-523-1786 (TTY: 707-299-1770)

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք 1-800-523-1786 (TTY 707-299-1770 (հեռատիպ))



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 2 de 63

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-523-1786 (телетайп: 707-299-1770)

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. ب (TTY: 707-299-1770) 1-800-523-1786 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。1-800-523-1786 (TTY: 707-299-1770) 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 1-800-523-1786 (TTY: 707-299-1770)

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-523-1786 (TTY: 707-299-1770) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-523-1786

- (رقم هاتف الصم والبكم: TTY: 707-299-1770)

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-523-1786 (TTY: 707-299-1770) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-523-1786 (TTY: 707-299-1770)



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 3 de 63

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន៖ រសើនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិតថ្លៃ
គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-523-1786 (TTY: 707-299-1770). ។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂບດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,
ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-523-1786 (TTY: 707-299-1770)



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 4 de 63

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	6
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN.....	7
INFORMACIÓN GENERAL	11
INFORMACIÓN ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL	15
CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOZCA NECESITA AYUDA.....	19
ACCESO A SERVICIOS DE SALUD MENTAL ESPECIALIZADOS	22
CRITERIO DE NECESIDAD MÉDICA	28
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR/CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	30
ALCANCE DE SERVICIOS.....	31
RESOLUCIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU PSM.....	39
EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O UNA APELACIÓN	42
EL PROCESO DE QUEJAS	44
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y URGENTE).....	47
EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL	53
SOLICITANDO UNA SEGUNDA OPINION	56
INSTRUCCIÓN ANTICIPADA	57
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO	58



OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Puede obtener gratuitamente este manual de beneficiario y otros materiales en otros idiomas. Llame a los servicios de salud mental del Plan de Salud Mental (PSM) del condado de Napa. La llamada es gratuita.

Otros formatos

Puede obtener esta información gratuitamente en otros formatos auxiliares, como por ejemplo Braille, una impresión con tamaño de fuente grande de 18 puntos o audio. Llame a la oficina del consumidor y servicios familiares del Plan de Salud Mental del condado de Napa al centro de ACCESS al 707-259-8151. Su llamada será gratuita.

Servicios de intérprete

No tiene que utilizar a un miembro familiar o amigo como intérprete. Hay disponibles servicios de intérprete, servicios lingüísticos y culturales gratuitos las 24 horas del día, 7 días a la semana. Para obtener este manual en un idioma distinto o para obtener ayuda de intérprete, lingüística y cultural llame a ACCESS. La llamada es gratuita.



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 6 de 63

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación está en contra de la ley. Los servicios de salud y recuperación conductual (BHRS, por sus siglas en inglés) del condado de Napa siguen las leyes de derechos civiles estatales y federales. Los BHRS del condado de Napa no discriminan ilegalmente, excluyen o tratan de manera diferente a la gente debido a su sexo, raza, color, religión, descendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, incapacidad mental, incapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Los BHRS proveen de:

- Ayuda y servicios gratuitos para personas con discapacidades para ayudarlos a comunicarse mejor, como, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados en lenguaje de signos
 - Información escrita en otros formatos (impresión grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros



formatos)

- Servicios de idiomas gratuitos para personas cuyo idioma principal no sea el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con el centro de atención ACCESS al 707-259-8151. Este es un número de llamada gratuita, llame entre las horas de 8am a 5pm de lunes a viernes. Si no puede escuchar o hablar bien, llame a nuestro número de comunicación para sordos al 707-299-1770.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree que el Plan de Salud Mental del condado de Napa no proporcionó estos servicios o discriminó ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el Coordinador de Derechos Civiles del MHP del Condado de Napa. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: Póngase en contacto con el coordinador de calidad del



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 8 de 63

Departamento de Salud Mental del condado de Napa. Llame al 707-299-1968 entre las horas de 8am y 5pm de lunes a viernes. Si no puede escuchar o hablar bien, llame al 707-299-1770 para servicios de retransmisión de telecomunicaciones.

- Por escrito: Llene un formulario de reclamo o escriba una carta y envíela a:

Condado de Napa Departamento de Salud Mental
Coordinador de Calidad
2751 Napa Valley Corporate Drive, Building A
Napa CA 94558

- En persona: Visite la oficina de su proveedor o clínica en donde reciba los servicios e informe que desea presentar una queja.
- Electrónicamente: actualmente no disponible.

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

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el departamento de servicios de cuidados de salud de California por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **(916) 440-7370**. Si no puede hablar o escuchar bien, llame al 711 (**servicios de retransmisión de telecomunicaciones**).
- Por escrito: Llene un formulario de reclamo o envíe una carta a:
Subdirectora, Oficina de derechos civiles



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 9 de 63

**Departamento de servicios de cuidados de salud
Oficina de derechos civiles
P. O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413**

Los formularios de reclamos están disponibles en:

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

- Electrónicamente: Enviar un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS EEUU

Si cree que has sido víctima de una discriminación sobre la base de la raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo también puede presentar una queja de derechos civiles directamente ante el departamento de salud y servicios sociales de los EEUU, 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, sírvase llamar al **teléfono para sordomudos/mudos al 1 (800) 537-7697**.
- Por escrito: Llene un formulario de reclamo o envíe una carta a:

**Departamento de salud y servicios sociales de los EEUU
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 10 de 63

Los formularios de reclamos están disponibles en
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

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

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Bienvenido al Plan de Salud Mental del condado de Napa.

Este manual le informará cómo obtener los servicios de salud mental especializados de Medi-Cal a través del condado de Napa. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener cuidados. También responderá a muchas de sus preguntas.

- **Atención ambulatoria:** Incluye una amplia gama de servicios para satisfacer sus necesidades de salud mental. Los servicios se ofrecen individualmente, con su familia o en grupo.
- **Servicios de medicamentos:** Incluye la prescripción, hacer medicamentos disponibles, y la comprobación de los medicamentos necesarios para ayudar a detener los signos de enfermedad mental. Si el medicamento prescrito por su psiquiatra está cubierto por Medi-Cal, se le proporcionará. Si el medicamento no está cubierto por Medi-Cal, es posible que tenga que pagar por él.
- **Coordinación de casos:** Le ayuda a conectarse y trabajar con cualquier servicio de salud mental o rehabilitación que pueda necesitar.
- **Servicios de intervención y estabilización de crisis:** Ofrece ayuda rápida en una situación crucial para ayudarle a superar una crisis. Los servicios pueden ser intervenciones ambulatorias a corto plazo, así como tratamiento residencial a largo plazo.



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 11 de 63

- **Servicios para pacientes hospitalizados:** Tratamiento hospitalario intensivo a corto plazo para personas que no pueden ser tratadas de manera segura en otro nivel de atención.

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

Aprenderás :

- Obtener servicios de salud mental especializados a través de sus BHRS.
- ¿A qué beneficios tiene acceso?
- ¿Qué hacer si tiene una pregunta o problema?
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de Medi-Cal

Si no lee este manual ahora, debe guardar este manual de modo que lo pueda leer después. Este manual y otros materiales escritos están disponibles de manera gratuita ya sea electrónicamente en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>. Si desea una copia impresa llame a ACCESS al 707-259-8151.

Utilice este manual como un complemento a la información que recibió al inscribirse en Medi-Cal.

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

Si habla un idioma distinto al inglés, hay disponibles servicios de intérpretes orales para usted. Llame al centro de atención telefónica de ACCESS y solicite un intérprete. Su Plan de Salud Mental del condado de Napa está disponible las 24 horas del día, siete



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 12 de 63

días de la semana.

También puede ponerse en contacto con su plan de salud mental al centro de atención ACCESS al 707-259-8151, si desea este manual u otros materiales escritos en formatos alternativos como impresión grande.

Si desea este manual u otros materiales escritos en un idioma distinto al inglés, llame a su Plan de Salud Mental del condado de Napa. Su Plan de Salud Mental del condado de Napa lo asistirá en su idioma por teléfono.

Esta información está disponible en inglés y en español.

¿De qué es responsable mi PSM?

Su Plan de Salud Mental del condado de Napa es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si usted es elegible para servicios de salud mental especializados del condado o de su red de proveedores.
- Proporcionar un teléfono de llamada gratuita que responda las 24 horas del día, los siete días de la semana y que le pueda informar cómo obtener los servicios del PSM. 1-800-648-8650.
- Tener suficientes proveedores para asegurar que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el PSM si los necesita.
- Informarlo y educarlo acerca de los servicios disponibles de su PSM.
- Proporcionarle gratuitamente servicios en su idioma o por un intérprete (si es necesario) e informarle que los servicios de este intérprete están disponibles.



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 13 de 63

- Proporcionarle información escrita acerca de lo que haya disponible para usted en otros idiomas o formularios alternativos como Braille o impresión en tamaño grande al ponerse en contacto con el centro de atención ACCESS al 707-251-8151.
- Proporcionarle información sobre cualquier cambio importante en la información especificada en este manual por lo menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio. Un cambio se considera importante cuando exista un aumento o reducción en la cantidad de tipos de servicios que están disponibles, exista un aumento o reducción en el número de proveedores de red o exista cualquier otro cambio que tuviera un impacto en los beneficios que recibe a través del PSM.
- Proporcionarle una copia de sus derechos, ya sea electrónicamente o en papel, sin cargo alguno a petición en un plazo de 5 días hábiles.



INFORMACIÓN ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL

¿Quiénes pueden obtener Medi-Cal?

Se consideran varios factores para decidir qué tipo de cobertura de salud puede recibir a través de Medi-Cal. Estos incluyen:

- Qué tanto dinero gana
- Su edad
- La edad de cualquier menor bajo su cuidado
- Si está embarazada, ciego(a) o incapacitado(a)
- Si está inscrito en Medicare

Además, debe vivir en California para calificar para Medi-Cal. Si cree que es elegible para Medi-Cal, revise la siguiente información sobre cómo aplicar a continuación.

¿Cómo puedo aplicar a Medi-Cal?

Puede aplicar a Medi-Cal en cualquier época del año. Puede optar la aplicación por una de las siguientes maneras.

Por correo: Aplique a Medi-Cal llenando una solicitud, que se ofrece en inglés y otros idiomas en el sitio -

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

x. Envíe las solicitudes llenas a su oficina local del condado. Encuentre la dirección de su oficina local del condado en la web en:

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

Napa County Health and Human Services Agency

Self Sufficiency Services



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web

<http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>

Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa

Página 15 de 63

2751 Napa Valley Corporate Drive, Building A
Napa Ca 94558

Por teléfono: Para aplicar por teléfono, llame a la oficina local del condado. Puede encontrar el número telefónico en la web en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> o llamar al condado de Napa al 707-253-4511.

En línea: Aplique en línea en <http://www.benefitscal.com> o <http://www.coveredca.com>. Las solicitudes se transfieren de manera segura directamente a su oficina local de servicios sociales del condado, ya que Medi-Cal se ofrece a nivel del condado.

En persona: Para aplicar en persona, encuentre su oficina local del condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>, donde puede obtener ayuda para llenar su solicitud.

Napa County Health and Human Services Agency
Self Sufficiency Services
2751 Napa Valley Corporate Drive, Building A
Napa Ca 94558

Si necesita ayuda aplicando o tiene alguna pregunta, puede contactar gratuitamente a un CEC (asesor de inscripción capacitado y certificado). Llame al 1-800-300-1506 o busque un CEC en <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

Si aún tiene preguntas acerca del programa Medi-Cal, puede informarse más en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

¿Qué son servicios de emergencia?



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 16 de 63

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

Una condición médica de emergencia tiene síntomas tan severos (que posiblemente incluyan dolor severo) que cualquier persona podría esperar que ocurra lo siguiente en cualquier momento:

- La salud del individuo (o con respecto a una mujer embarazada, la salud de su hijo no nacido) podría estar en graves problemas.
- Problemas graves en las funciones del cuerpo.
- Problema grave con cualquier órgano o parte.

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

- Es un peligro real para sí mismo, para sí misma o para otra persona debido a lo que pareciera una enfermedad mental.
- Queda inmediatamente incapacitado de proveer alimentos o alimentarse a sí misma, o proveer vestimenta o vivienda debido a algo que aparenta ser una enfermedad mental.

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No se exige una autorización previa para servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá condiciones de emergencia, ya sea que la condición sea médica o psiquiátrica (emocional o mental). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura de pago por ir a la sala de emergencia, incluso si resulta ser que no es una emergencia. Si cree que



está en una emergencia, llame al 911 o acuda a cualquier hospital u otro sitio para solicitar ayuda.

¿Hay un transporte disponible?

Para quienes no cuenten con transportación propia y que necesiten recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal podrán recibir servicios de transportación.

Si necesita ayuda con un transporte, póngase en contacto con su plan de cuidados administrado para obtener información y asistencia.

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de cuidados administrado y necesita transportación no-médica, puede optar por llamar directamente a una compañía de transporte médico profesional, aprobada y certificada o puede llamar a su proveedor de cuidados de salud médica y preguntar acerca de proveedores de transporte en su área. Cuando contacte a la compañía de transporte le pedirán información acerca de su fecha y hora de la cita. Si necesita transportación médica no de emergencia, su proveedor puede recomendar un transporte médico no de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su viaje hacia y desde el lugar de su cita.

¿A quién contacto si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce se encuentra en una crisis, llame a la línea de vida nacional para prevención de suicidios 1-800-273-TALK (8255).

<http://www.suicidepreventionlifeline.org/>



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 18 de 63

Para residentes locales que buscan asistencia en una crisis y para acceder a programas de salud mental locales, llame a la línea de atención las 24 horas al 707-253-4711.

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOZCA NECESITA AYUDA

¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?

Muchas personas tienen momentos difíciles en su vida y pueden experimentar problemas de salud mental. Lo más importante que hay que recordar al preguntarse a sí mismo si necesita ayuda profesional es confiar en sí mismo. Si es elegible para Medi-Cal y cree que pueda necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación de su PSM.

Puede que necesite ayuda si presenta uno o más de los siguientes signos:

- Se siente deprimido (o sin esperanzas, impotente o muy decaído) la mayor parte del día, casi todos los días.
- Pérdida de interés en actividades que por lo general realiza
- Pérdida de peso significativa o un incremento de peso en un pequeño periodo de tiempo
- Dormir demasiado o muy poco
- Movimientos físicos más lentos o excesivos
- Se siente cansado casi todo el día
- Sentimientos de inutilidad o culpa excesiva
- Dificultad para pensar, concentrarse y/o tomar decisiones
- Menor necesidad de dormir (se siente “descansado” luego de solo unas horas de dormir)



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 19 de 63

- Pensamientos muy acelerados que no puede seguir
- Hablar muy rápido o no puede dejar de hablar
- Pensar que hay personas que lo quieren atrapar
- Escuchar voces y/o sonidos que otros no escuchan
- Ver cosas que otros no ven
- No puede ir al trabajo o a la escuela
- No le importa la higiene personal (estar limpio)
- Tener problemas graves con otras personas
- Apartarse o alejarse de otras personas
- Llorar con frecuencia y sin razón
- Se enoja o “estalla” a menudo sin razón
- Cambios severos en el estado de ánimo
- Sentirse ansioso o preocupado la mayoría del tiempo
- Tener lo que otros consideran un comportamiento extraño o raro

¿Cómo sé cuándo un menor o adolescente necesita ayuda?

Puede contactar a su PSM para una evaluación de su hijo menor o adolescente si cree que muestra cualquiera de los signos de un problema de salud mental. Si su hijo menor o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que son necesarios servicios de salud mental especializados cubiertos por el PSM, el PSM hará los arreglos para que su hijo menor o adolescente reciba los servicios. También hay servicios disponibles para padres que se sientan abrumados por ser padres o que tengan problemas de salud mental.

La siguiente lista de verificación puede ayudarlo a evaluar si su hijo menor necesita ayuda, como por ejemplo servicios de salud mental. Si se presenta o persiste más de un signo durante un largo período de tiempo, puede indicar un problema más grave que



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 20 de 63

requiera ayuda profesional. A continuación, tenemos algunos comportamientos a observar:

- Un cambio repentino e inexplicable en la conducta
- Quejas de molestias/dolores sin ninguna causa médica/física
- Pasa más tiempo solo
- Se cansa fácilmente y tiene poca energía
- Nervioso y no puede quedarse quieto
- Menos interesado en la escuela sin una razón aparente
- Se distrae fácilmente
- Tiene miedo de nuevas situaciones
- Se siente triste o descontento sin una causa aparente
- Está irritable o enojado sin una causa aparente
- Se siente impotente
- Tiene problemas para concentrarse
- Tiene menos interés en amigos
- Pelea con otros
- Ausente de la escuela sin una buena causa
- Ha bajado sus calificaciones en la escuela
- Autoestima baja
- Tiene problemas para dormir
- Se preocupa demasiado
- Se siente angustiado cuando no está con usted
- Siente que no puede hacer nada bien
- Toma riesgos innecesarios
- Se siente emocionalmente o físicamente herido con frecuencia
- Actúa mucho más inmaduro que los niños de su edad
- No entiende los sentimientos de otras personas



- Intimida a otros
- No asume responsabilidad por sus acciones
- Toma cosas que no le pertenecen y niega haberlo hecho

ACCESO A SERVICIOS DE SALUD MENTAL ESPECIALIZADOS

¿Qué son servicios de salud mental especializados?

Los servicios de salud mental especializados son servicios de salud mental para personas que tienen problemas de enfermedad mental o emocionales que un médico regular no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son lo suficientemente severos para interponerse en la capacidad de una persona para llevar a cabo sus actividades diarias.

Servicios de salud mental especializados que incluyen:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo en la medicación.
- Manejo de casos específicos
- Servicios de intervención en crisis
- Servicios de estabilización en crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial para crisis
- Servicios intensivos para tratamiento diario
- Rehabilitación diaria
- Servicios psiquiátricos hospitalarios para pacientes internos
- Servicios psiquiátricos en instalaciones de salud



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 22 de 63

Adicionalmente, los servicios de salud mental especializados listados anteriormente, los beneficiarios de menos de 21 años de edad tienen acceso a servicios adicionales de conformidad con el beneficio EPSDT (examen, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico). Estos servicios incluyen:

- Servicios intensivos en el hogar
- Coordinación de cuidados intensivos
- Servicios conductuales terapéuticos
- Terapia en cuidados de crianza

Si desea informarse más acerca de cada servicio de salud mental especializado que pueda estar disponible para usted, vea la sección “alcance de servicios” en este manual.

¿Cómo obtengo servicios de salud mental especializados?

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

También puede ser derivado a servicios de salud mental especializados de su PSM por otra persona u organización, incluyendo su médico, escuela, miembro familiar, tutor, su plan de salud de cuidados administrados por Medi-Cal u otra agencia del condado. Por lo general, su médico o el plan de salud de cuidados administrados por Medi-Cal necesitará su permiso, o el permiso del padre o cuidador de un menor, para hacer la derivación directamente al PSM a no ser que haya una emergencia. Su PSM no puede negar una solicitud para realizar una evaluación inicial para determinar si cumple con el criterio para recibir servicios del PSM.



Los servicios de salud mental especializados cubiertos están disponibles a través de un proveedor de PSM (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones con sede en la comunidad o proveedores individuales).

¿Dónde obtengo servicios de salud mental especializados?

Puede obtener servicios de salud mental especializados en el condado donde vive. BHRS ofrece una amplia variedad de servicios culturalmente competentes para los niños, jóvenes, familias, adultos y adultos mayores. Hay disponibles servicios en todo el condado, en algunas escuelas y a través de una red de proveedores independientes. Si tiene menos de 21 años de edad, es elegible para una cobertura adicional y beneficios de conformidad con EPSDT.

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

El PSM debe asegurar que lo deriven a un proveedor que cumpla con sus necesidades y que sea el proveedor más cercano a su hogar.

¿Cuándo obtengo servicios de salud mental especializados?

Su PSM debe cumplir con las normas estatales al programar una cita para que reciba los servicios del PSM. El PSM debe ofrecerle una cita que cumpla con las siguientes normas de horas para citas.

- Dentro de 10 días laborales de su solicitud no urgente para iniciar servicios con el PSM;
- Dentro de 48 horas si solicita servicios para una condición urgente;



- Dentro de 15 días de su solicitud para una cita con un psiquiatra;
- Para servicios continuos (luego de la cita inicial), en una manera oportuna basado en su condición y necesidad de los servicios.

¿Quién decide qué servicios obtendré?

Usted, su proveedor y el PSM están todos involucrados en decidir qué servicios necesita recibir a través del PSM siguiendo el criterio de necesidad médica y la lista de servicios cubiertos. El PSM debe utilizar un profesional calificado para hacer la revisión de la autorización de servicio. Este proceso de revisión se denomina una autorización de servicios de salud mental especializados.

El proceso de autorización del PSM debe seguir tiempos límites específicos. Para una autorización regular, el PSM debe decidir basado en la solicitud de su proveedor dentro de 5 días calendario. Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el PSM piensa que conviene a sus intereses obtener más información de su proveedor, se puede extender el tiempo límite hasta por 14 días calendario adicionales. Un ejemplo de cuando una extensión podría convenir a sus intereses es cuando el PSM cree que podría aprobar la solicitud de su proveedor para un tratamiento si obtienen información adicional de su proveedor. Si el PSM extiende el tiempo límite para la solicitud del proveedor, el condado le enviará una notificación escrita acerca de la extensión. Puede pedir más información al PSM sobre este proceso de autorización. Llame a su PSM para solicitar información adicional.

Si el PSM decide que no necesita los servicios solicitados, el PSM debe enviarle una notificación de resolución adversa de beneficios estableciendo que los servicios han sido negados e informándole que puede presentar una apelación y dándole información



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 25 de 63

sobre cómo presentar una apelación. Para más información acerca de sus derechos a presentar una queja o apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de su PSM de negarle servicios o tomar otras acciones con las cuales no esté de acuerdo, refiérase a la página 45 de este manual.

¿Cómo obtengo otros servicios de salud mental que no estén cubiertos por el PSM?

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

- Pruebas y tratamientos (psicoterapia) de salud mental individual y grupal
- Prueba psicológica para evaluar una condición de salud mental
- Pacientes ambulatorios que incluyen trabajo de laboratorio, medicinas y suministros médicos
- Servicios ambulatorios para controlar la terapia medicinal
- Consulta psiquiátrica

Para obtener uno de los servicios anteriores, llame directamente a su plan de salud de cuidados administrados por Medi-Cal. Si no está en un plan de salud de cuidados administrados por Medi-Cal, puede que pueda obtener estos servicios de proveedores y clínicas individuales que acepten Medi-Cal. El PSM puede ayudarlo a encontrar un proveedor o una clínica que pueda ayudarlo o le pueda dar una idea de cómo encontrar un proveedor o clínica.

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



¿Cómo obtengo otros servicios de Medi-Cal (cuidados primarios/médicos) que no estén cubiertos por el PSM?

Existen dos maneras en que puede obtener servicios de Medi-Cal que no estén cubiertos por el PSM:

1. Inscribirse en un plan de salud de cuidados administrados por Medi-Cal.
 - Su plan de salud encontrará un proveedor para usted si necesita cuidados de salud.
 - Usted obtiene sus cuidados de salud a través de un plan de salud, una HMO (organización de mantenimiento de salud) o un administrador de casos de cuidados de salud.
 - Debe utilizar los proveedores y clínicas en el plan de salud, a no ser que necesite cuidados de emergencia.
 - Puede utilizar un proveedor fuera de su plan de salud para servicios de planificación familiar.
2. Recibir servicios de proveedores de cuidados de salud o clínicas individuales que acepten Medi-Cal.
 - Usted obtiene cuidados de salud de proveedores o clínicas individuales que aceptan Medi-Cal.
 - Debe informarle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a obtener servicios. De otro modo, puede que se le cobren estos servicios.
 - Los proveedores de cuidados de salud y clínicas individuales no están obligados a atender a pacientes de Medi-Cal, o pueden escoger ver únicamente a pacientes de Medi-Cal.



¿Qué pasa si tengo un problema de alcohol o drogas?

Si piensa que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, póngase en contacto con la división de programas de alcohol y drogas por medio del centro de atención telefónica de ACCESS al 1-800-686-0101. El ofrece consultas gratis, evaluaciones, referencias a una red de proveedores contratados con sede en la comunidad. Los servicios incluyen desintoxicación, pacientes ambulatorios, tratamientos residenciales y medicación asistida y están disponibles para los residentes de [insertar condado/nombre de la ciudad] en una escala móvil de pagos.

CRITERIO DE NECESIDAD MÉDICA

¿Qué es necesidad médica y por qué es tan importante?

Necesidad médica significa que existe una necesidad médica de servicios de salud mental especializados, y puede recibir ayuda de estos servicios si los obtiene.

Un profesional de salud mental certificado hablará con usted y lo ayudará a determinar si es elegible para servicios de salud mental especializados y qué tipo de servicios de salud mental especializados son apropiados. Decidir la necesidad médica es el primer paso en el proceso de obtener servicios de salud mental especializados.

No necesita tener un diagnóstico de salud mental de una enfermedad mental específica para solicitar ayuda. El PSM lo ayudará a obtener esta información haciéndole una evaluación de su condición. Si los resultados de la evaluación determinan que tiene una condición de salud mental que cumple con el criterio de necesidad médica, se dará un tratamiento de salud mental especializado basado en sus necesidades.



¿Cuál es el criterio de necesidad médica para personas menores de 21 años de edad?

Si tiene menos de 21 años y tiene cobertura de Medi-Cal completo, el Plan de Salud Mental debe brindarle los servicios especializados de salud mental necesarios para corregir o mejorar una condición de salud mental si cumple con los siguientes criterios:

1. Tiene un diagnóstico cubierto por el Plan de Salud Mental o se sospecha que tiene un trastorno mental que aún no ha sido diagnosticado, y su condición resulta en un impedimento o riesgo de impedimento, o debido a su condición, necesita servicios que no están incluidos con los beneficios de salud mental de su plan de atención administrado,

O
2. Está en riesgo debido a una experiencia traumática, participación en el sistema de bienestar infantil, participación en la justicia juvenil o están experimentando la falta de vivienda.

¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para servicios psiquiátricos de paciente interno en hospital?

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

- Representa un peligro actual para sí mismo u otros o una destrucción considerable de la propiedad
- No puede proporcionar o utilizar alimento, vestimenta o vivienda
- Presenta un riesgo severo a su salud física
- Tiene un deterioro reciente y considerable en la capacidad de funcionar.
- Necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento médico u otro tratamiento que solo puede prestarse en el hospital



SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR/CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

¿Cómo encuentro a un proveedor para los servicios de salud mental especializados que necesito?

Algunos PSM exigen que reciba una aprobación de su PSM antes de contactar a un proveedor de servicios. Algunos PSM lo referirán a un proveedor que esté listo para atenderlo. Otros PSM le permitirán contactar directamente a un proveedor.

El PSM puede imponerle ciertos límites en sus opciones de proveedores. Su PSM puede darle la oportunidad de escoger entre por lo menos entre dos proveedores al iniciar los servicios por primera vez, a no ser que el PSM tenga una buena razón del por qué no puede dar una opción (por ejemplo, si solo hay un proveedor que pueda darle el servicio que necesita). Su PSM debe permitirle también cambiar de proveedores. Cuando solicite cambiar de proveedores, el PSM debe permitirle escoger por lo menos entre dos proveedores, a no ser que haya una buena razón para no hacerlo.

Algunas veces los proveedores que tienen contratos de plan de salud mental dejan el plan de salud mental que tienen por el plan de salud mental que ellos soliciten. Cuando esto ocurre, el PSM debe hacer un esfuerzo de buena fe para dar una notificación por escrito a cada persona que haya estado recibiendo servicios de salud mental especializados del proveedor, dentro de 15 días después de que el PSM sepa que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto ocurra, si es posible su PSM debe permitirle que continúe recibiendo servicios del proveedor que dejó el PSM. Solicite a su PSM una “continuidad de cuidados” si desea continuar viendo a un proveedor que ya no esté con el PSM.



Se exige que su Plan de Salud Mental del condado de Napa publique un directorio de proveedores actualizado en línea. Si tiene alguna pregunta acerca de los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite su sitio web del Plan de Salud Mental del condado de, <https://www.countyofnapa.org/2421/Beneficiary-Information-Material>

o llame al teléfono de llamada gratuita del PSM al 800-648-8650 o al 707-259-8151.

¿Puedo continuar recibiendo servicios de mi proveedor actual?

Si ya está recibiendo servicios de salud mental (de otro PSM, un plan de cuidados administrado o un médico individual de Medi-Cal), puede solicitar una “continuidad de cuidados” de modo que se pueda quedar con su proveedor actual, hasta por 12 meses, bajo ciertas condiciones, incluyendo, pero no limitándose a lo siguiente:

- Tiene una relación existente con el proveedor que está solicitando;
- Necesita quedarse con su proveedor actual para continuar un tratamiento continuo o porque afectaría su condición de salud mental cambiar a un nuevo proveedor;
- El proveedor cumple con ciertos requisitos de conformidad con la ley estatal y federal; y,
- El proveedor está de acuerdo con los términos y condiciones del PSM para un contrato con el PSM.

ALCANCE DE SERVICIOS

Si cumple con el criterio de necesidad médica para servicios de salud mental especializados, los siguientes servicios estarán disponibles para usted sobre la base de su necesidad. Su proveedor trabajará con usted para decidir qué servicios serán mejores para usted.



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 31 de 63

- **Servicios de salud mental**

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individuales, grupales o basados en la familia que ayudan a las personas con enfermedades mentales a desarrollar habilidades de adaptación para la vida diaria. Estos servicios también incluyen un trabajo que el proveedor realiza para mejorar los servicios para la persona que los recibe. Este tipo de cosas incluye: evaluaciones para ver si necesita el servicio y el servicio funciona; desarrollo de un plan para decidir los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se proveerán; y “parientes” lo cual significa trabajar con miembros familiares y personas importantes en su vida (si usted lo autoriza) para ayudarlo a mejorar o mantener sus habilidades de la vida diaria. Se pueden ofrecer servicios de salud mental en una clínica u oficina de un proveedor, por teléfono o por sistema de telemedicina, en su hogar u otro lugar de la comunidad.

- **Servicios de soporte en la medicación**

- Estos servicios incluyen recetar, administrar, proveer y controlar las medicinas psiquiátricas; y educación relacionada a medicinas psiquiátricas. Se pueden ofrecer servicios de apoyo en la medicación en una clínica u oficina de un proveedor, por teléfono o por sistema de telemedicina, en su hogar u otro lugar de la comunidad.

- **Manejo de casos específicos**

- Este servicio ayuda a obtener servicios médicos, educativos, sociales, pre-vocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios



cuando puede que estos servicios sean difíciles de conseguir por su cuenta para personas con enfermedades mentales. Manejo de casos específicos incluye un desarrollo de plan, comunicación, coordinación y derivación, vigilando la prestación de servicios para asegurar el acceso de la persona al servicio y el sistema de prestación del servicio y monitorear los avances de la persona.

- **Servicios de intervención en crisis**

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

- **Servicios de estabilización en crisis**

- Este servicio está disponible para tratar una condición urgente que necesita atención inmediata. La estabilización en crisis puede durar hasta 20 horas y debe prestarse en una instalación de cuidados de salud certificada con atención 24 horas, en un programa de paciente ambulatorio en un hospital o en el sitio de un proveedor certificado para facilitar servicios de estabilización en crisis llame al 707-253-4711.



- **Servicios de tratamiento residencial para adultos**

- Estos servicios ofrecen un tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que viven en instalaciones certificadas y que prestan servicios de tratamiento residencial a personas con enfermedades mentales. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, siete días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de habitación y alimentación para permanecer en la instalación que ofrece los servicios de tratamiento residencial para adultos.

- **Servicios de tratamiento residencial para crisis**

- Estos servicios ofrecen un 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 están disponibles las 24 horas del día, siete días de la semana en instalaciones certificadas. Medi-Cal no cubre el costo de habitación y alimentación para permanecer en la instalación que ofrece los servicios de tratamiento residencial para crisis.

- **Servicios intensivos para tratamiento diario**

Este es un programa estructurado 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 la enfermedad mental de manera más efectiva. El programa dura al menos tres horas por día. El programa incluye actividades de desarrollo de habilidades y terapias.

- **Rehabilitación diaria**

- Este es un programa estructurado diseñado para ayudar a que las personas con enfermedades mentales aprendan y desarrollen habilidades de adaptación para la vida y manejar los síntomas de las enfermedades



mentales de modo más efectivo. El programa dura por lo menos tres horas por día. El programa incluye actividades y terapias para desarrollo de habilidades.

- **Servicios psiquiátricos hospitalarios para pacientes internos**

- Estos son servicios facilitados en hospital psiquiátrico certificado basado en la determinación de un profesional de salud mental certificado de que la persona requiere de un tratamiento de salud mental intensivo las 24 horas.

- **Servicios psiquiátricos en instalaciones de salud**

- Estos servicios se facilitan en una instalación de salud mental certificada que se especializa en tratamientos las 24 horas de condiciones de salud mental graves. Las instalaciones de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con el hospital o clínica cercano para cumplir las necesidades de cuidados de salud físico de las personas en la instalación.

¿Hay servicios especiales disponibles para menores, adolescentes y/o adultos jóvenes?

Los beneficiarios de menos de 21 años son elegibles para obtener servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio denominado EPSDT (examen, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico).

Para ser elegible para servicios EPSDT, un beneficiario debe tener menos de 21 años de edad y tener una cobertura completa de Medi-Cal. EPSDT cubre servicios que son necesarios para corregir o mejorar cualquier condición de salud mental o prevenir que una condición de salud mental empeore.



Pregunte a su proveedor acerca de los servicios de EPSDT. Puede obtener estos servicios si su proveedor y el PSM determina que los necesita debido a que son médicamente necesarios.

Si tiene preguntas acerca del beneficio EPSDT, llame al 707-259-8151.

Los siguientes servicios también están disponibles del PSM para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años; STC (servicios terapéuticos de comportamiento), CCI (coordinación de cuidados intensivos), SIH (servicios intensivos en el hogar) y CAT (cuidados de acogida terapéuticos).

Servicios terapéuticos de comportamiento

Los STC son intervenciones intensivas, individualizadas y de corto plazo en tratamientos ambulatorios para beneficiarios de hasta 21 años de edad. Las personas que reciben estos servicios tienen graves trastornos emocionales, experimentan una transición estresante o crisis de vida y necesitan servicios de soporte adicionales y específicos para lograr los resultados especificados en su plan de tratamiento escrito.

Los STC son un tipo de servicio de salud mental especializado disponible a través de cada PSM si tiene problemas emocionales graves. Para obtener STC, debe recibir un servicio de salud mental, tener menos de 21 años y tener cobertura completa de Medi-Cal.

- Si vive en casa, un empleado de STC puede trabajar de manera personal con usted para reducir problemas de conducta graves para tratar de evitar que tenga que pasar a un nivel más alto de cuidados, como un hogar comunitario para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves.



- Si usted vive en un hogar comunitario para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales graves, un empleado de STC puede trabajar con usted para que pueda pasar a un nivel de cuidados menor, como por ejemplo un hogar de acogida o volver a casa. Los STC lo ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor a conocer nuevas maneras de tratar conductas problemáticas y maneras de incrementar los tipos de conducta que le permitirán tener éxito. Usted, el empleado de STC, cuidador o tutor trabajarán en conjunto como equipo para tratar conductas problemáticas durante un periodo corto, hasta que ya no necesite los STC. Tendrá un plan de STC que le dirá que hará usted, su familia, cuidador o tutor y empleado de STC durante los STC, y dónde y cuándo recibirá su tratamiento de STC. La persona del personal de los STC puede trabajar con usted en la mayoría de sitios en los cuales probablemente necesite ayuda con su conducta problemática. Esto incluye su hogar, hogar de crianza temporal, hogar comunitario, escuela, programa de tratamiento en el día y otras áreas en la comunidad.

Coordinación de cuidados intensivos

CCI (coordinación de cuidados intensivos) es un servicio de manejo de casos específicos que facilita la evaluación, planificación de cuidados y coordinación de servicios a beneficiarios de menos de 21 años de edad que son elegibles para toda la cobertura de servicios de Medi-Cal y que cumplen con el criterio de necesidad médica para este servicio.

Los componentes de servicio de CCI incluyen una evaluación, planificación de servicios e implementación, control, adaptación y transición. Los servicios de CCI se prestan por medio de los principios del MIPP (modelo integrado de prácticas principales), incluyendo el establecimiento del EIF (reunión del equipo de niños y familias) para



asegurar la facilitación de una relación de cooperación entre un menor, su familia y los sistemas de atención a menores involucrados.

El EIF incluye apoyos formales (como por ejemplo el coordinador de cuidados, proveedores y administradores de caso de agencias de servicios a menores), soportes naturales (como miembros familiares, vecinos, amigos y grupos de fe) y otros individuos que trabajan en conjunto para desarrollar e implementar el plan del cliente y son responsables de dar apoyo a menores y a sus familias para alcanzar sus objetivos.

CCI también facilita a un coordinador CCI que:

- Asegura que haya acceso, se coordinen y se faciliten los servicios necesarios médicamente en una base sólida, individualizada, orientada al cliente y en una manera cultural y lingüísticamente competente.
- Asegura que los servicios y apoyo estén guiados por las necesidades del menor.
- Facilita una relación de cooperación entre el menor, su familia y los sistemas involucrados en facilitarles los servicios.
- Apoya al padre/cuidador en cumplir con las necesidades del menor.
- Ayuda a establecer el EIF y ofrece un apoyo continuo.
- Organiza y concilia cuidados entre proveedores y sistemas de atención a menores para permitir que el menor sea atendido en su comunidad.

Servicios intensivos en el hogar

Los SIH (servicios intensivos en el hogar) son intervenciones individualizadas y de base sólida diseñados para cambiar o mejorar las condiciones de salud mental que interfieren con el desempeño de un menor/joven y buscan ayudar al menor/joven a desarrollar las habilidades necesarias para desempeñarse satisfactoriamente en el hogar, en la comunidad y mejorar la capacidad de la familia del menor/joven.



Los servicios SIH se facilitan de conformidad con un plan de tratamiento individualizado desarrollado de acuerdo con el MIPP por el EIF en coordinación con el plan de servicio general de la familia, el cual puede incluir, pero no está limitado a una evaluación, desarrollo de plan, terapia, rehabilitación y parientes. Los SIH se proporcionan a beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para servicios con cobertura total de Medi-Cal y que cumplen con el criterio de necesidad médica para este servicio.

Cuidados terapéuticos en el Orfanato

El modelo de servicios CAT permite la facilitación de servicios de salud mental especializados de corto plazo, intensivos, basados en traumas e individualizados a menores de hasta 21 años de edad que tengan necesidades emocionales y conductas complejas. Los servicios incluyen desarrollo de plan, rehabilitación y parientes. En los CAT los menores son asignados a padres capacitados, fuertemente supervisados y con el apoyo del CAT.

RESOLUCIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU PSM

¿Qué derechos tengo si el PSM niega los servicios que deseo o creo que necesito?

Si su PSM niega, limita, retrasa o finaliza los servicios que usted desea o cree que debería obtener, tiene el derecho a una notificación (denominada una “notificación de resolución adversa de beneficios”) del PSM. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión solicitando una “queja” o “apelación”. Las secciones a continuación discuten su derecho a una notificación y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de PSM.



¿Qué es una resolución adversa de beneficios?

Una resolución adversa de beneficios es cualquiera de los siguientes:

- Si su PSM o uno de sus proveedores decide que usted no califica para recibir ningún servicio de salud mental especializado de Medi-Cal porque no cumple con el criterio de necesidad médica.
- Si su proveedor cree que necesita un servicio de salud mental especializado y pide una aprobación del PSM, pero el PSM no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o reduce el tipo o frecuencia de servicio. La mayoría del tiempo recibirá una notificación de resolución adversa de beneficios antes de que reciba el servicio, pero a veces la notificación de resolución adversa de beneficios vendrá después de que haya recibido el servicio o mientras está recibiendo el servicio. Si recibe una notificación de resolución adversa de beneficios luego de que ya haya recibido el servicio, no tendrá que pagar por el servicio.
- Si su proveedor ha pedido una aprobación del PSM, pero el PSM necesita más información para tomar una decisión y no completa a tiempo el proceso de aprobación.
- Si su PSM no le facilita servicios basado en las normas de horas para citas que debe seguir (refiérase a la página 45).
- Si presenta una queja ante el PSM y el PSM no le responde con una decisión escrita en cuanto a su queja dentro de 90 días.
- Si presenta una apelación ante el PSM y el PSM no le responde con una decisión escrita en cuanto a su apelación dentro de 30 días, o si presentó una apelación urgente y no recibió una respuesta dentro de 72 horas.

¿Qué es una notificación de resolución adversa de beneficios?



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 40 de 63

Una notificación de resolución adversa de beneficios es una carta que su PSM le enviará si toma una decisión para negar, limitar o finalizar servicios que usted y su proveedor creen que debería obtener. Una notificación de resolución adversa de beneficios se utiliza también para informarle si su queja, apelación o apelación urgente no se resolvió a tiempo, o si no obtuvo los servicios dentro de los estándares de límites de tiempo para prestar los servicios.

¿Qué me dirá la notificación de resolución adversa de beneficios?

La notificación de resolución adversa de beneficios le dirá:

- Que la decisión que el PSM ha tomado lo afecta a usted y su capacidad de obtener servicios
- La fecha en la cual la decisión entrará en vigencia y la razón por la que se tomó la decisión.
- Las reglas estatales o federales en las cuales se basó la decisión
- Sus derechos si no está de acuerdo con la decisión del PSM
- Cómo presentar una apelación ante el PSM
- Cómo solicitar una audiencia estatal si no está satisfecho con la decisión del PSM en cuanto a su apelación.
- Cómo solicitar una apelación urgente o una audiencia estatal urgente
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal
- Qué tanto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal
- Si es elegible para continuar recibiendo servicios mientras que espera la decisión de una apelación o audiencia estatal.



- Cuándo debe presentar su apelación o solicitud para una audiencia estatal si desea continuar con los servicios

¿Qué debo hacer cuando reciba una notificación de resolución adversa de beneficios?

Cuando reciba una notificación de resolución adversa de beneficios, debe leer cuidadosamente toda la información en el formulario. Si no entiende el formulario, su PSM puede ayudarlo. También puede pedir a otra persona que lo ayude o llamar a la PSM al 1-800-648-8650.

Si el PSM le dice que sus servicios finalizarán o se reducirán y está en desacuerdo con la decisión, tiene el derecho a solicitar una apelación de dicha decisión. Puede continuar recibiendo servicios hasta que se tome una decisión de su apelación o audiencia estatal. **Debe solicitar la continuación de servicios dentro de 10 días después de recibir una notificación de resolución adversa de beneficios o antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio.**

EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O UNA APELACIÓN

¿Qué pasa si no obtengo los servicios que deseo de mi PSM?

Su PSM debe tener un proceso para que usted elabore una queja o problema acerca de cualquier tema relacionado a los servicios de salud mental especializados que desea o que esté recibiendo. Solo hay un nivel de apelación. Si no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede solicitar una audiencia estatal.

Esto se denomina el proceso de resolución de problemas y podría involucrar:



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 42 de 63

1. **El proceso de quejas:** Una expresión de descontento con respecto a cualquier cosa relacionada a sus servicios de salud mental especializados o el PSM.
2. **El proceso de apelación:** La revisión de una decisión (por ejemplo, negación o cambios a servicios) que se tomó con respecto a sus servicios de salud mental especializados por parte del PSM o su proveedor.
3. **El proceso de audiencia estatal:** El proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez estatal de derecho administrativo si el PSM niega su apelación.
4. **Solicitud de una segunda opinión:** El proceso para solicitar una segunda opinión de determinación de que no cumple con los criterios de necesidad médica.

Presentar una queja, apelación o audiencia estatal no constituirá una acción en su contra y no afectará los servicios que esté recibiendo. Presentar una queja o apelación le ayuda a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios de salud mental especializados. Las quejas y apelaciones ayudan además al PSM dándoles información que pueden utilizar para mejorar los servicios. Cuando su queja o apelación está completa, su PSM le notificará a usted y a otros involucrados en el resultado final. Cuando se decida sobre su audiencia estatal, la oficina de audiencias estatales le notificará a usted y a otros involucrados en el resultado final. Puede informarse más acerca de cada proceso de resolución de problemas a continuación.

¿Puedo obtener ayuda con la presentación de una apelación, queja o audiencia estatal?

Su PSM le ayudará explicándole estos procesos y debe ayudarlo a presentar una queja, apelación o solicitar una audiencia estatal. El PSM también puede ayudarlo a



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 43 de 63

decidir si califica para lo que se denomina un proceso de “apelación de emergencia”, lo cual significa que será revisado más rápidamente ya que su salud y/o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluyendo a sus proveedores de cuidados de salud mental especializados.

Si desea ayuda, llame a la oficina del consumidor y asuntos familiares al 1-800-388-5189.

¿Puede el estado ayudarme con mi problema/preguntas?

Puede contactar al departamento de servicios de cuidados de salud, oficina del defensor de los derechos del consumidor, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (sin incluir días festivos), por teléfono al (888) 452-8609 o por correo electrónico a MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. Tenga presente que: Los mensajes de correo electrónico (e-mail) no se consideran confidenciales. No debe incluir su información personal en un mensaje de correo electrónico.

También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos. También se puede poner en contacto con el CDSS (departamento de servicios sociales de California) para preguntar acerca de sus derechos a una audiencia contactando a su unidad pública de consulta y respuestas por teléfono al (800) 952-5253 (para un teléfono para sordomudos, llame al (800) 952-8349).

EL PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

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



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 44 de 63

¿Qué es el proceso de quejas?

El proceso de quejas es el proceso del PSM para revisar su queja o reclamo con respecto a los servicios del PSM.

Se puede presentar una queja en cualquier momento ya sea de manera oral o escrita y presentar una queja no causará que pierda sus derechos o servicios. Si presenta una queja, su proveedor no estará en problemas.

Puede autorizar a otra persona o a su proveedor, para actuar en su nombre. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el PSM podría solicitarle firmar un formulario autorizando al PSM a liberar información a dicha persona.

Cualquier persona que trabaje para el PSM que tome decisiones sobre la queja debe estar calificada para tomar las decisiones y no debe estar involucrada en ningún nivel previo de revisión o toma de decisión.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

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

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar a la PSM al 800-648-8650 o al 707-299-1968 para obtener ayuda con la queja. Las quejas se pueden presentar de manera oral o por escrito. Las quejas orales no necesitan un seguimiento por escrito. Si desea presentar su queja por escrito, el PSM le facilitará sobres con su dirección membretada en todas las sucursales del



proveedor para que envíe su queja por correo. Si no tiene un sobre con dirección membretada, puede enviar su queja por correo directamente a la dirección en la portada de este manual.

¿Cómo sé si el PSM recibió mi queja?

Su PSM le informará que recibió su queja enviándole una confirmación escrita.

¿Cuándo se decidirá mi queja?

El PSM debe tomar una decisión acerca de su queja dentro de 90 días calendario desde la fecha en la cual presentó su queja. El periodo de tiempo para tomar una decisión podrá extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el PSM cree que existe la necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuando un retraso podría ser para su beneficio es cuando el PSM cree que podría resolver su queja si tiene más tiempo para obtener información de usted u otras personas involucradas.

¿Cómo sé si el PSM ha tomado una decisión con respecto a mi queja?

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su queja, el PSM le notificará a usted o a su representante por escrito en cuanto a la decisión. Si su PSM incumple con notificarlo a usted o a cualquier parte sobre la decisión de la queja a tiempo, entonces el PSM le facilitará una notificación de resolución adversa de beneficios informándole de su derecho a solicitar una audiencia estatal. Su PSM le facilitará una notificación de resolución adversa de beneficios en la fecha en la cual expire el periodo de tiempo. Puede llamar al PSM para mayor información si no recibe una notificación de resolución adversa de beneficios.



¿Existe una fecha límite para presentar una queja?

No, puede presentar una queja en cualquier momento.

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y URGENTE)

Su PSM debe permitirle solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el PSM o sus proveedores con respecto a sus servicios de salud mental especializados. Existen dos maneras en las cuales puede solicitar una revisión. Una manera es utilizando el proceso de apelación estándar. La otra manera es utilizando el proceso de apelación urgente. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para calificar para una apelación urgente. Los requisitos específicos se explican a continuación. Solo hay un nivel de apelación.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de una decisión tomada por el PSM o sus proveedores que involucra una negación o cambios a servicios que crea que necesite. Si solicita una apelación estándar, el PSM puede tomarse hasta 30 días para revisarla. Si cree que esperar 30 días pondría su salud en riesgo, debe solicitar una “apelación urgente”.

El proceso de apelación estándar:

- Le permitirá presentar una apelación de manera oral o por escrito. Si presenta su apelación de manera oral, debe hacer un seguimiento de ella con una apelación escrita y firmada. Puede obtener ayuda con la redacción de la apelación. Si no hace un seguimiento con una apelación firmada y escrita, puede



que su apelación no se resuelva. Sin embargo, la fecha en la cual haya presentado la apelación oral será la fecha de presentación.

- Le garantizará que presentar una apelación no será adverso para usted o para su proveedor en ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluyendo a un proveedor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el PSM podría solicitarle firmar un formulario autorizando al PSM a liberar información a dicha persona.
- Hará que sus beneficios continúen luego de la solicitud de apelación y dentro del periodo de tiempo requerido, el cual es de 10 días desde la fecha en que se envíe por correo o se le entregue personalmente su notificación de resolución adversa de beneficios. No necesita pagar por una continuación de servicios mientras que esté pendiente la apelación. Sin embargo, si solicita una continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o discontinuar el servicio que esté recibiendo, puede que se le exija pagar el costo de servicios prestados mientras que la apelación haya estado pendiente.
- Se asegurará de que los individuos que toman la decisión sobre su apelación estén calificados para hacerlo y no estén involucrados en ningún nivel previo de revisión o toma de decisión.
- Le permitirá a usted o a su representante examinar el archivo de su caso, incluyendo su registro médico y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación.



- Le permitirá que tenga una oportunidad razonable de presentar evidencia y un testimonio y hacer argumentos legales, de hecho, tanto en persona como por escrito.
- Le permite a usted, a su representante o al representante legal del patrimonio de un miembro fallecido estar incluidos como las partes de la apelación.
- Le dejará saber que su apelación se está revisando enviándole una confirmación escrita.
- Le informará de su derecho a solicitar una audiencia estatal, luego de culminar el proceso de apelación con el PSM.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante su PSM en cualquiera de las situaciones a continuación:

- El PSM o uno de los proveedores contratados decide que usted no califica para recibir ningún servicio de salud mental especializado de Medi-Cal porque no cumple con el criterio de necesidad médica.
- Su proveedor cree que necesita un servicio de salud mental especializado y pide una aprobación del PSM, pero el PSM no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o frecuencia de servicio.
- Su proveedor ha pedido una aprobación del PSM, pero el PSM necesita más información para tomar una decisión y no completa a tiempo el proceso de aprobación.
- Su PSM no le proporciona los servicios sobre la base de los tiempos límite que el PSM ha establecido.



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 49 de 63

- Usted no cree que el PSM presta los servicios a tiempo para cubrir sus necesidades.
- Su queja, apelación o apelación urgente no se resolvieron a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo en cuanto a los servicios de salud mental especializados que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar a su coordinador de calidad del PSM al 707-299-1968 o llamar al número gratuito del PSM al 800-648-8650 para obtener ayuda para presentar una apelación. El PSM proporcionará sobres autodirigidos en todos los sitios de los proveedores para que envíe su apelación por correo. Si no tiene un sobre con su dirección, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección que figura en el frente de este manual o puede enviar su apelación por fax al 707-299-2199. Las apelaciones se pueden presentar oralmente o por escrito. Si presenta su apelación oralmente, debe seguirla con una apelación por escrito firmada.

¿Cómo sé si se ha tomado una decisión de mi apelación?

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

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

¿Existe una fecha límite para presentar una apelación?



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 50 de 63

Debe presentar una apelación dentro de 60 días de la notificación de resolución adversa de beneficios. No habrá fechas límites para presentar una apelación cuando no reciba una notificación de resolución adversa de beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión en cuanto a mi apelación?

El PSM debe decidir en cuanto a su apelación dentro de 30 días calendario desde que el PSM reciba su solicitud para la apelación. El periodo de tiempo para tomar una decisión podrá extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el PSM cree que existe la necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuando un retraso podría ser para su beneficio es cuando el PSM cree que podría aprobar su apelación si tiene más tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

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

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

¿Qué es una apelación urgente?

Una apelación urgente es una manera más rápida de decidir sobre una apelación. El proceso de apelación urgente sigue un proceso similar al proceso de apelación estándar. Sin embargo, debe demostrar que esperar por una apelación estándar podría empeorar su condición de salud mental. El proceso de apelación urgente también sigue fechas límites distintas que la apelación estándar. El PSM tiene 72 horas para revisar



las apelaciones urgentes. Puede hacer una solicitud verbal para una apelación urgente. No debe poner su apelación urgente por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación urgente?

Si cree que esperar hasta 30 días para la decisión de una apelación estándar podría poner en riesgo su vida, salud o su capacidad de lograr, mantener o volver a obtener una función al máximo, puede solicitar una resolución urgente de la apelación. Si el PSM está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos de una apelación urgente, su PSM resolverá su apelación urgente dentro de 72 horas después de que el PSM reciba la apelación. El periodo de tiempo para tomar una decisión podrá extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el PSM demuestra que existe la necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Si su PSM extiende el periodo de tiempo, el PSM le dará una explicación escrita en cuanto a por qué se extendió el periodo de tiempo.

Si el PSM decide que su apelación no califica para una apelación urgente, el PSM debe hacer esfuerzos razonables para darle una notificación oral oportuna y le notificará por escrito dentro de dos días calendario dándole la razón de la decisión. Entonces su apelación seguirá el periodo de tiempo de la apelación estándar señaladas anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del PSM en cuanto a que su apelación no cumple con el criterio de apelación urgente, puede presentar una queja.

Una vez que su PSM resuelva su solicitud de apelación urgente, el PSM le notificará a usted y a todas las partes afectadas de manera oral y escrita.



EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL

¿Qué es una audiencia estatal?

Una audiencia estatal es una revisión independiente, conducida por un juez de derecho administrativo que trabaja para el departamento de servicios sociales de California, para asegurar que reciba los servicios de salud mental especializados a los cuales tenga derecho de conformidad con el programa Medi-Cal.

¿Cuáles son mis derechos en una audiencia estatal?

Tiene derecho a:

- Una audiencia ante un juez de derecho administrativo (también denominada audiencia estatal)
- Informarse a cómo solicitar una audiencia estatal
- Informarse acerca de las reglas que regulan la representación en la audiencia estatal
- Hacer que se continúen sus beneficios luego de su solicitud durante el proceso de audiencia estatal si solicita una audiencia estatal dentro del periodo de tiempo requerido.

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia estatal?

Puede presentar una audiencia estatal en cualquiera de las situaciones a continuación:

- Usted presentó una apelación y recibió una carta de resolución de la apelación diciéndole que su PSM niega su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación urgente no se resolvieron a tiempo.

¿Cómo solicito una audiencia estatal?



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 53 de 63

Puede solicitar una audiencia estatal en línea en:

<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>

Puede solicitar una audiencia estatal o una audiencia estatal urgente por teléfono:

Llame al número de llamada gratuita a la división de audiencias estatales, al (800) 743-8525 o al (855) 795-0634, o llame al número de llamada gratuita de la línea de consultas y respuestas públicas al (800) 952-5253 o a la línea para sordomudos al (800) 952-8349.

Puede solicitar una audiencia estatal por escrito:

Presente su solicitud al departamento de bienestar del condado a la dirección que se muestra en la notificación de resolución adversa de beneficios, o por fax o correo a:

Departamento de Servicios Sociales de California

División de audiencias estatales

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

Sacramento, CA 94244-2430

o por fax al (916) 651-5210 o al (916) 651-2789.

¿Existe una fecha límite para solicitar una audiencia estatal?

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una audiencia estatal. Los 120 días comienzan ya sea el día después en que el PSM le dé personalmente su notificación de decisión de apelación, o el día después de la fecha del sello postal de la notificación de decisión de apelación del PSM.

Si no recibió una notificación de resolución adversa de beneficios puede solicitar una audiencia estatal en cualquier momento.



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 54 de 63

¿Puedo continuar con los servicios mientras espero una decisión de audiencia estatal?

Si actualmente recibe servicios autorizados y desea continuar recibiendo los servicios mientras que espera la decisión de audiencia estatal, debe solicitar una audiencia estatal dentro de 10 días desde la fecha de haber recibido la notificación de resolución adversa de beneficios, o antes de la fecha en la cual su PSM diga que los servicios se cancelarán o reducirán. Cuando solicite una audiencia estatal, debe informar que desea continuar con los servicios durante el proceso de audiencia estatal.

Si solicita una continuación de los servicios, y la decisión final de la audiencia estatal confirma la decisión de reducir o descontinuar el servicio que esté recibiendo, puede que se le exija pagar el costo de servicios prestados mientras que la audiencia estatal haya estado pendiente.

¿Cuándo se tomará una decisión en cuanto a mi decisión de audiencia estatal?

Luego de que solicite una audiencia estatal, puede tomar hasta 90 días decidir sobre su caso y enviarle una respuesta.

¿Qué pasa si no puedo esperar 90 días para la decisión sobre mi audiencia estatal?

Si cree que esperar tanto tiempo puede ser dañino para su salud, podría obtener una respuesta dentro de tres días laborales. Solicite a su médico o profesional de salud mental que redacte una carta por usted. También puede escribir una carta por su cuenta. La carta debe explicar en detalle cómo esperar hasta por 90 días para que se decida sobre su caso puede afectar gravemente su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o volver a lograr una función al máximo. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia urgente” y envíe la carta junto con su solicitud de audiencia.



El departamento de servicios sociales, división de audiencias estatales, revisará su solicitud de una audiencia estatal urgente y decidirá si la misma califica. Si se aprueba su solicitud de audiencia urgente, se le concederá una audiencia y se emitirá una decisión sobre la audiencia dentro de tres días laborales de la fecha en la cual su solicitud sea recibida por la división de audiencias estatales.

SOLICITANDO UNA SEGUNDA OPINION

¿Qué es una segunda opinión?: Una segunda opinión es la opinión de un proveedor que no sea el proveedor que lo evaluó y trabajo con usted para determinar sus necesidades de atención médica o servicios.

¿Cuándo solicitaría una segunda opinión?: Tiene derecho a solicitar una segunda opinión de una decisión indica en un Avisó de Determinación Adversa de Beneficios. Las solicitudes de segundas opiniones se pueden hacer de forma oral o por escrito y se deben enviar al Coordinador de Calidad de Salud Mental. Se puede contactar al Coordinador de Calidad de Salud Mental al 707-299-1968 o llamando al 1-800-648-8650.

¿Hay algún costo para mi si solicito una segunda opinión?: No. El Plan de Salud Mental debe brindarle una segunda opinión de un proveedor de la red o hacer arreglos para que usted obtenga una segunda opinión fuera de la red sin costo alguno para usted.

¿Cuáles proveedores pueden brindar una segunda opinión? Cuando solicita una segunda opinión de una determinación de que no cumple con los criterios de necesidad médica para los servicios especializados de salud mental, el Plan de Salud Mental debe proporcionar una segunda opinión de un profesional de salud mental con



licenciatura (que no sea un técnico, psiquiatra o una enfermera vocacional con licencia).

INSTRUCCIÓN ANTICIPADA

¿Qué es una instrucción anticipada?

Tiene derecho a tener una instrucción anticipada. Una instrucción anticipada es una instrucción escrita acerca de sus cuidados de salud la cual se reconoce de conformidad con la ley de California. Incluye información que establece cómo desea recibir los cuidados de salud, o establece qué decisiones desea tomar, cuando no pueda hablar por sí mismo. Puede que a veces vea que una instrucción anticipada se describe como un testamento en vida o un poder notarial permanente.

La ley de California define una instrucción anticipada ya sea como una instrucción escrita de cuidados de salud individuales o un poder notarial (un documento escrito que otorga autorización a alguien para tomar decisiones por usted). Se exige que todos los PSM tengan en regla políticas de instrucciones anticipadas. Se exige que su PSM proporcione información escrita sobre las políticas de una instrucción anticipada del PSM y una explicación de la ley estatal, si se solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar al PSM para solicitar más información.

Una instrucción anticipada está diseñada para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no puedan proporcionar instrucciones con respecto a sus cuidados. Es un documento legal que permite que las personas establezcan, con anticipación, cuáles son sus deseos, si quedan incapacitadas de tomar decisiones de cuidados de salud. Esto puede incluir cosas como el derecho a aceptar o rehusarse a un tratamiento médico, cirugía o a tomar otras opciones de cuidados de salud. En California, una instrucción anticipada consiste de dos partes:



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 57 de 63

- Su designación de un representante (una persona) que tome decisiones sobre sus cuidados de salud; y
- Sus instrucciones de cuidados de salud individuales

Puede que obtenga un formulario para una instrucción anticipada de parte de su plan de salud mental o en línea. En California, tiene derecho a proporcionar instrucciones anticipadas a todos sus proveedores de cuidados de salud. Además, tiene derecho a cambiar o cancelar su instrucción anticipada en cualquier momento.

Si tiene una pregunta acerca de la ley de California con respecto a los requisitos de una instrucción anticipada, puede enviar una carta a:

Departamento de Justicia de California
Atención: Unidad pública de consultas,
P. O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

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

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

- Ser tratado con respeto personal y respeto de su dignidad y privacidad.



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 58 de 63

- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y hacer que se las expliquen en una manera en la cual las entienda.
- Formar parte de las decisiones con respecto a sus cuidados de salud mental, incluyendo el derecho a rehusarse a un tratamiento.
- Ser libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalia con respecto al uso de restricciones o aislamientos.
- Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos, y solicitar que se cambien o corrijan, si fuese necesario.
- Obtener la información en este manual acerca de los servicios cubiertos por el PSM, otras obligaciones del PSM y sus derechos según se describen en el presente. También tiene derecho a recibir esta información y otra información proporcionada a usted por el PSM en una forma que sea fácil de entender. Esto significa, por ejemplo, que el PSM debe poner a disponibilidad su información escrita en los idiomas utilizados por lo menos por un cinco por ciento o 3.000 de sus beneficiarios de PSM, el que sea menor, y poner a disponibilidad, de manera gratuita, servicios de intérprete oral para las personas que hablan otros idiomas. Esto también significa que el PSM debe proporcionar distintos materiales para personas con necesidades especiales, como por ejemplo personas que sean ciegas o tengan una visión limitada o personas que tengan problemas para leer.
- Recibir una copia de sus derechos electrónicamente o en papel sin cargo a petición dentro de 5 días hábiles.
- Obtener servicios de salud mental especializados de un PSM que siga su contrato con el estado en cuanto a disponibilidad de servicios, garantías de una capacidad, servicios adecuados, coordinación, continuidad de cuidados y cobertura y autorización de servicios. Se exige que el PSM:
 - Utilice o tenga contratos escritos con suficientes proveedores para asegurar que todos los beneficiarios elegibles de Medi-Cal que califican para servicios de salud mental especializados puedan recibirlos de manera oportuna.



- Cubra de manera oportuna servicios fuera de la red que sean necesarios médicamente para usted, si el PSM no tiene un empleado o proveedor de contrato que pueda prestar los servicios. “Proveedor fuera de la red” significa un proveedor que no está en la lista de proveedores del PSM. El PSM debe asegurar que usted no pague nada adicional por ver a un proveedor fuera de la red.
- Asegure que los proveedores estén capacitados para prestar servicios de salud mental especializados que los proveedores estén de acuerdo en cubrir.
- Asegure que los servicios de salud mental especializados que el PSM cubre sean suficientes en cantidad, extensión de tiempo y alcance para cubrir las necesidades de los beneficiarios elegibles de Medi-Cal. Esto incluye asegurar que el sistema del PSM para aprobar el pago de servicios esté basado en necesidades médicas y asegure que el criterio de necesidad médica se utilice de manera justa.
- Asegurar que sus proveedores hagan evaluaciones adecuadas de las personas que pueden recibir los servicios y que funcionen con personas que vayan a recibir los servicios para armar un plan de tratamiento que incluya los objetivos para el tratamiento y los servicios que se darán.
- Proporcionar una segunda opinión de un profesional de cuidados de salud calificado dentro de la red de PSM, o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted si lo solicita.
- Coordinar los servicios que presta con los servicios que se le dan a través de un plan de salud de cuidados administrados por Medi-Cal o con su proveedor de cuidados principal, si es necesario, y asegurar que se proteja su privacidad tal como se especifica en las reglas federales sobre privacidad de la información de salud.
- Ofrecer un acceso oportuno a cuidados, incluyendo poner a disponibilidad servicios las 24 horas del día, siete días de la semana, cuando sea



- médicamente necesario tratar una condición psiquiátrica de emergencia o una condición urgente o crisis.
- Participar en los esfuerzos del estado para promover la prestación de servicios en una manera culturalmente competente a todas las personas, incluyendo a aquellos con una limitación en el inglés y antecedentes culturales y étnicos variados.
 - Su PSM debe asegurar que su tratamiento no se cambie en una manera nociva como resultado de expresar sus derechos. Se exige que su PSM siga otras leyes federales y estatales aplicables (como por ejemplo: Título VI de la ley de derechos civiles de 1964, según se implemente por las regulaciones en la sección 80 del artículo 45 del Código de Regulaciones Federales; la ley de discriminación por edad de 1975 según se implemente por las regulaciones de la sección 91 del artículo 45 del Código de Regulaciones Federales; la ley de rehabilitación de 1973; título IX de la ley de enmiendas a la educación de 1972 (con respecto a los programas y actividades de educación); Títulos II y III de la ley para americanos con incapacidades); Sección 1557 de la ley de protección al paciente y cuidados accesibles; así como también los derechos descritos en el presente.
 - Puede que tenga derechos adicionales de conformidad con las leyes del estado sobre tratamientos de salud mental. Si desea ponerse en contacto con el defensor de derechos de pacientes del condado de Napa, puede hacerlo llamando al 707-501-3298.

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

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



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página 61 de 63

- Leer cuidadosamente este manual del beneficiario y otros materiales de información importantes del PSM. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener el tratamiento que necesita.
- Asista a su tratamiento según se programe. Tendrá el mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor por lo menos 24 horas de anticipación y re programe una cita para otro día y hora.
- Siempre lleve consigo su BIC (tarjeta de identificación de beneficios) de Medi-Cal y una identificación con foto al asistir al tratamiento.
- Informe a su proveedor si necesita un intérprete oral antes de su cita.
- Dígale a su proveedor sus inquietudes médicas para que su plan de tratamiento sea preciso. Mientras más completa sea la información que comparte acerca de sus necesidades, más exitoso será el tratamiento.
- Asegúrese de hacer a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que entienda completamente su plan de tratamiento y cualquier otra información que reciba durante el tratamiento.
- Siga el plan de tratamiento que usted y su proveedor han acordado.
- Contacte al PSM si tiene cualquier pregunta acerca de sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Diga a su proveedor y al PSM si tiene algún cambio de su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.
- Trate al personal que le provee su tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha de un fraude o algo ilegal, repórtelo:
 - El departamento de servicios de cuidados de salud solicita que cualquiera que sospeche de un fraude, improductividad o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa de atención de fraudes de Medi-Cal del DHCS al **1 (800) 822-6222**. Si cree que esta es una emergencia, llame al **911** para obtener asistencia inmediata. La llamada es gratuita y usted puede permanecer en el anonimato.



- También puede reportar un supuesto fraude o abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o utilizar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame al centro de atención ACCESS al 800-648-8650 o al 707-259-8151. ACCESS atiende las 24 horas del día. La llamada es gratuita. O visítenos en línea en el sitio web <http://www.countyofnapa.org/290/Mental-Health>
Manual de beneficiario de Plan de Salud Mental (PSM) del Condado de Napa
Página **63** de **63**