



Guía del beneficiario para servicios de salud mental de Medi-Cal

Actualizado en noviembre de 2019

Quality Assurance Office

Asistencia lingüística

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you.

Please contact your established provider directly or to inquire about services call ACBH ACCESS at 1-800-491-9099 (TTY: 711).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Please contact your established provider directly or to inquire about services call ACBH ACCESS at 1-800-491-9099 (TTY: 711).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla otro idioma, podrá acceder a servicios de asistencia lingüística sin cargo. Comuníquese directamente con su proveedor establecido o, si desea preguntar por los servicios, llame a ACBH ACCESS al 1-800-491-9099 (TTY: 711).

ATENCIÓN: Los servicios y recursos auxiliares, incluidos, entre otros, los documentos con letra grande y formatos alternativos, están disponibles sin cargo y a pedido. Comuníquese directamente con su proveedor establecido o, si desea preguntar por los servicios, llame a ACBH ACCESS al 1-800-491-9099 (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

LƯU Ý: Nếu quý vị nói một ngôn ngữ khác, chúng tôi có các dịch vụ miễn phí để hỗ trợ về ngôn ngữ.

Xin quý vị vui lòng liên lạc trực tiếp với nơi cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc để tìm hiểu về các dịch vụ hãy gọi cho ACBH ACCESS ở số 1-800-491-9099 (TTY: 711).

LƯU Ý: Các trợ giúp và dịch vụ phụ trợ, bao gồm nhưng không giới hạn vào các tài liệu in lớn và các dạng thức khác nhau, được cung cấp cho quý vị miễn phí theo yêu cầu. Xin quý vị vui lòng liên lạc trực tiếp với nơi cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc để tìm hiểu về các dịch vụ hãy gọi cho ACBH ACCESS ở số 1-800-491-9099 (TTY: 711).

Tagalog (Tagalog/Filipino)

PAALALA: Kung gumagamit ka ng ibang wika, maaari kang makakuha ng libreng mga serbisyo sa tulong ng wika.

Mangyaring direktang makipag-ugnayan sa iyong itinalagang provider o tumawag sa ACBH ACCESS sa 1-800-491-9099 (TTY: 711) upang itanong ang tungkol sa mga serbisyo.

PAALALA: Ang mga auxiliary aid at mga serbisyo, kabilang ngunit hindi limitado sa mga dokumento sa malaking print at mga alternatibong format, ay available sa iyo nang libre kapag hiniling.

Mangyaring direktang makipag-ugnayan sa iyong itinalagang provider o tumawag sa ACBH ACCESS sa 1-800-491-9099 (TTY: 711) upang itanong ang tungkol sa mga serbisyo.

한국어 (Korean)

안내: 다른 언어를 사용하시는 경우 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 필요하신 경우 이용하고 계신 제공자에게 직접 연락하시거나 1-800-491-9099(TTY: 711)번으로 ACBH ACCESS 에 전화해 서비스에 대해 문의해 주시기 바랍니다.

안내: 큰 활자 문서, 대체 형식 등 다양한 보조 도구 및 서비스를 요청 시 무료로 이용하실 수 있습니다. 필요하신 경우 이용하고 계신 제공자에게 직접 연락하시거나 1-800-491-9099(TTY: 711)번으로 ACBH ACCESS 에 전화해 서비스에 대해 문의해 주시기 바랍니다.

繁體中文(Chinese)

注意: 如果您使用其他語言, 則可以免費使用語言協助服務。

請直接與您的服務提供者聯繫, 或致電 ACBH ACCESS, 電話號碼: 1-800-491-9099 (TTY: 711)

。

注意: 可應要求免費提供輔助工具和服務, 包括但不限於大字體文檔和其他格式。請直接與您的服務提供者聯繫, 或致電 ACBH ACCESS, 電話號碼: 1-800-491-9099 (TTY: 711)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱՒԻՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե տիրապետում եք մեկ այլ լեզվի, ապա կարող եք օգտվել լեզվական աջակցման անվճար ծառայություններից:

Խնդրում ենք ուղղակիորեն կապվել ձեր պատճենական մատակարարի հետ կամ ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար զանգահարել ACBH ACCESS 1-800-491-9099 համարով (հեռախոս՝ 711):

ՈՒՇԱՒԻՈՒԹՅՈՒՆ. Հայտ ներկայացնելու դեպքում կարող եք անվճար օգտվել օժանդակ միջոցներից և ծառայություններից, այդ թվում՝ մեծածավալ տպագիր և այլընտրանքային ձևաչափի փաստաթղթերից: Խնդրում ենք ուղղակիորեն կապվել ձեր պատճենական մատակարարի հետ կամ ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար զանգահարել ACBH ACCESS 1-800-491-9099 համարով (հեռախոս՝ 711):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на другом языке, вы можете бесплатно воспользоваться услугами переводчика.

Свяжитесь напрямую со своим поставщиком или узнайте подробнее об услугах, позвонив в ACBH ACCESS по телефону 1-800-491-9099 (телетайп: 711).

ВНИМАНИЕ: Вспомогательные средства и услуги, включая, помимо прочего, документы с крупным шрифтом и альтернативные форматы, доступны вам бесплатно по запросу.

Свяжитесь напрямую со своим поставщиком или узнайте подробнее об услугах, позвонив в ACBH ACCESS по телефону 1-800-491-9099 (телетайп: 711).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر شما به زبان دیگری صحبت می کنید، خدمات کمک زبانی بصورت رایگان در اختیار شما قرار دارند. لطفاً با ارائه دهنده تعیین شده خود به طور مستقیم تماس گرفته و یا برای پرس و جو در مورد خدمات به ACBH ACCESS به شماره (TTY:711) 1-800-491-9099 تماس بگیرید.

توجه: کمک ها و خدمات کمکی، از جمله اما نه محدود به اسناد چاپ شده با حروف بزرگ و قالب های جایگزین، در صورت درخواست شما به صورت رایگان در اختیار شما

قرار می گیرند. لطفاً با ارائه دهنده تعیین شده خود به طور مستقیم تماس گرفته و یا برای پرس و جو در مورد خدمات به ACBH ACCESS به شماره 1-800-491-9099 (TTY:711) تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項：他の言語を話される場合、無料で言語支援がご利用になれます。ご利用のプロバイダーに直接コンタクトされるか、支援に関してお尋ねになるには ACBH ACCESS、電話番号 1-800-491-9099 (TTY: 711)までご連絡ください。

注意事項：ご要望があれば、大きな印刷の文書と代替フォーマットを含むがこれらのみに限定されない補助的援助と支援が無料でご利用になれます。ご利用のプロバイダーに直接コンタクトされるか、支援に関してお尋ねになるには ACBH ACCESS、電話番号 1-800-491-9099 (TTY: 711) までご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lwm hom lus, muaj cov kev pab cuam txhais lus uas pab dawb xwb rau koj tau siv.

Thov txuas lus ncaj nraim nrog koj tus kws pab kho mob uas tau teeb los sis thov tau qhov kev pab cuam uas yog hu rau ACBH ACCESS ntwm 1-800-491-9099 (TTY: 711).

LUS CEEV: Muaj cov kev pab cuam thiab khoom pab cuam txhawb ntxiv, xam nrog rau tab sis kuj tsis txwv rau cov ntaub ntwm luam loj thiab lwm cov qauv ntwm ntxiv, muaj rau koj uas yog pab dawb xwb raws qhov thov. Thov txuas lus ncaj nraim nrog koj tus kws pab kho mob uas tau teeb los sis thov tau qhov kev pab cuam uas yog hu rau ACBH ACCESS ntwm 1-800-491-9099 (TTY: 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ, ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਸਥਾਪਿਤ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ ACBH ACCESS ਨੂੰ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਿਕ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿਚ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਮੰਗਣ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਸਥਾਪਿਤ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ ACBH ACCESS ਨੂੰ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

انتباه: إذا كنت تتحدث لغة أخرى، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. يرجى الاتصال بمزودك المعتاد مباشرة أو اتصل على ACBH ACCESS للاستفسار عن الخدمات على الرقم 1-800-491-9099 (الهاتف النصي: 711).

انتباه: تتوفر لك الوسائل والخدمات المساعدة، بما فيها دون حصر الوثائق المطبوعة بخط كبير والتنسيقات البديلة، مجاناً عند طلبها. يرجى الاتصال بمزودك المعتاد مباشرة أو اتصل على ACBH ACCESS للاستفسار عن الخدمات على الرقم 1-800-491-9099 (الهاتف النصي: 711).

हिंदी (Hindi)

कृपया ध्यान दें: यदि आप कोई अन्य भाषा बोलते हैं, तो आपके लिये नि:शुल्क भाषा सहायता सेवा उपलब्ध है।

कृपया अपने नियत प्रदाता से सीधे संपर्क करें अथवा सेवाओं के बारे में जानकारी हेतु ACBH ACCESS को 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें।

कृपया ध्यान दें: अतिरिक्त सहायता तथा सेवाएं, जिसमें अन्य के अलावा बड़े अक्षरों के दस्तावेज़ और वैकल्पिक प्रारूप भी शामिल हैं, अनुरोध करने पर निःशुल्क उपलब्ध कराई जाएंगी। कृपया अपने नियत प्रदाता से सीधे संपर्क करें अथवा सेवाओं के बारे में जानकारी हेतु ACBH ACCESS को 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณพูดภาษาอื่น เรามีบริการช่วยเหลือด้านภาษาให้คุณโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

โปรดติดต่อผู้ให้บริการที่คุณใช้อยู่โดยตรงหรือหากต้องการสอบถามเกี่ยวกับบริการต่างๆ โปรดติดต่อ ACBH ACCESS ที่ 1-800-491-9099 (TTY: 711)

โปรดทราบ: เรามีความช่วยเหลือและบริการเพิ่มเติม เช่น เอกสารพิมพ์ตัวใหญ่หรือในรูปแบบอื่นๆ ให้คุณโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหากคุณแจ้งความประสงค์จะใช้ โปรดติดต่อผู้ให้บริการที่คุณใช้อยู่โดยตรง หรือสอบถามเกี่ยวกับบริการต่างๆ ได้โดยติดต่อ ACBH ACCESS ที่ 1-800-491-9099 (TTY: 711)

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាផ្សេងទៀត សេវាជំនួយភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ គឺអាចស្វែងរកបានសម្រាប់អ្នក។

សូមទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវាដែលមានការទទួលស្គាល់របស់អ្នក ឬដើម្បីធ្វើការសាកសួរអំពីសេវាកម្មនានា សូមទូរសព្ទទៅ ACBH ACCESS តាមរយៈលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។

ចំណាំ: សម្ភារៈ និងសេវាកម្មជំនួយ មានជាអាទិ៍ឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំ និងឯកសារជាទម្រង់ផ្សេងទៀត អាចស្វែងរកបានសម្រាប់អ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ ទៅតាមការស្នើសុំ។ សូមទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវាដែលមានការទទួលស្គាល់របស់អ្នក ឬដើម្បីសាកសួរអំពីសេវាកម្មនានា សូមទូរសព្ទទៅ ACBH ACCESS តាមរយៈលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។

ພາສາລາວ (Lao)

ເອົາໃຈໃສ່: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາອື່ນ, ພວກເຮົາມີການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໃຫ້ທ່ານນຳໃຊ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ.

ກະລຸນາຕິດຕໍ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ກຳນົດໄວ້ຂອງທ່ານໂດຍກົງ ຫຼື ເພື່ອສອບຖາມກ່ຽວກັບການບໍລິການ ໃຫ້ໂທຫາ ACBH ACCESS ທີ່ເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711).

ເອົາໃຈໃສ່: ອຸປະກອນ ແລະ ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອ, ເຊິ່ງລວມມີ ແຕ່ບໍ່ຈຳກັດ ເອກະສານຕົວພິມໃຫຍ່ ແລະ ຮູບແບບທາງເລືອກອື່ນ, ແມ່ນມີໃຫ້ທ່ານນຳໃຊ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າຕາມຄຳຂໍ. ກະລຸນາຕິດຕໍ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ກຳນົດໄວ້ຂອງທ່ານໂດຍກົງ ຫຼື ເພື່ອສອບຖາມກ່ຽວກັບການບໍລິການ ໃຫ້ໂທຫາ ACBH ACCESS ທີ່ເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711).

ÍNDICE

INFORMACIÓN GENERAL	7
INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL	12
CÓMO DARSE CUENTA DE SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA	16
CÓMO ACCEDER A SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE ESPECIALIDAD	18
CRITERIOS DE NECESIDAD MÉDICA.....	22
CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR	23
ALCANCE DE LOS SERVICIOS	25
DETERMINACIONES ADVERSAS SOBRE UN BENEFICIO	31
PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	33
PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA)	37
PROCESO DE AUDIENCIA DEL ESTADO	41
DIRECTIVA ANTICIPADA	44
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO	45

INFORMACIÓN GENERAL

Bienvenido a Alameda County Behavioral Health Care Services
(Servicios de Atención de Salud del Comportamiento del Condado de Alameda)

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

Emergencia	911
Programa Access para la Salud Mental de Alameda County Behavioral Health Care Services	(510) 346-1000 (800) 491-9099
Línea de ayuda gratuita las 24 horas para servicios SUD	(844) 682-7215
Oficina de Ayuda al Consumidor	(800) 779-0787
Defensores de los derechos de los pacientes	(510) 835-2505

Términos que encontrará en el manual:

ACBH	Siglas de <i>Alameda County Behavioral Health Care Service</i> , que significa "Servicio de Atención de Salud del Comportamiento del Condado de Alameda"
BHP	Siglas de <i>Behavioral Health Plan</i> , que significa "Plan de Salud del Comportamiento": servicios integrados de ACBH para salud mental de especialidad y trastornos por abuso de sustancias realizados dentro de una red de programas y clínicas del condado, organizaciones comunitarias contratadas, hospitales y una red multifacética de proveedores
DMC-ODS	Siglas de <i>Drug Medi-Cal Organized Delivery System</i> , que significa "Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal"
SSA	Siglas de <i>Social Service Agency</i> , que significa "Organismo de Servicios Sociales" (Condado de Alameda)
SMHS	Siglas de <i>Specialty Mental Health Services</i> , que significa "Servicios de Salud Mental de Especialidad"
SUD	Siglas de <i>Substance Use Disorder</i> , que significa "trastornos por abuso de sustancias" (servicios)

¿Por qué es importante leer este manual?

NUESTRA MISIÓN es proporcionar servicios de atención médica completamente integrados mediante una red integral de sociedades públicas y privadas que garantizan la optimización de la salud y el bienestar, y respetan la diversidad de todos los residentes. Usted recibe este manual porque reúne los requisitos para Medi-Cal y porque debe familiarizarse más con los servicios de salud mental de especialidad que ofrece el Condado de Alameda. Además, debe saber cómo acceder a estos servicios si los necesita.

Si actualmente recibe servicios de Alameda County Behavioral Health, este manual le brindará más información sobre cómo funcionan los servicios de salud mental de especialidad (SMHS, *Specialty Mental Health Services*) de ACBH. Este manual brinda información sobre los servicios de salud mental, pero no cambia los servicios que recibe actualmente. Es posible que quiera conservar esta manual para consultar en el futuro los servicios que ofrecemos.

Si actualmente no recibe servicios, es posible que quiera conservar este manual en caso de que usted, o algún conocido, pueda necesitar en el futuro información sobre nuestros servicios de salud mental.

Este manual le explicará qué son los Servicios de Salud Mental de Especialidad, si usted puede recibir servicios y cómo obtener ayuda de Alameda County Behavioral Health Care Services.

Es importante que comprenda cómo funciona el Plan de Salud del Comportamiento (BHP, *Behavioral Health Plan*) para que pueda obtener la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención, y responde varias de sus preguntas.

Recibirá información sobre lo siguiente:

- Cómo recibir servicios de tratamiento de salud mental (MH, *Mental Health*) mediante ACBH
- A qué beneficios tiene acceso
- Qué debe hacer si tiene una pregunta o un problema
- Sus derechos y responsabilidades como miembro de Alameda County BHP

Si no lee este manual ahora, le sugerimos que lo conserve para leerlo más adelante. Esta manual y otros materiales escritos están disponibles de forma gratuita, ya sea de manera electrónica en <http://www.acbhcs.org/resources-documentcenter-rfp/> o en formato impreso en Alameda County Behavioral Health. Llame a ACBH al 1-800-491-9099 si desea recibir una copia impresa.

Use este manual como material adicional a la información que recibió cuando se inscribió en Medi-Cal.

¿Necesita este manual en su idioma o en otro formato?

Si habla un idioma que no es inglés, puede acceder a servicios de interpretación sin cargo. El programa ACCESS de ACBH está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana si llama al 1-800-491-9099.

También puede comunicarse con ACBH al 1-800-491-9099 si desea recibir este manual u otro material escrito en formatos alternativos como letra grande, braille o audio. ACBH lo ayudará.

Si desea recibir este manual u otro material escrito en un idioma que no sea inglés, ACBH le brindará ayuda por teléfono en su idioma.

This information is available in the languages listed below.

- **Español (Spanish):**
Este folleto está disponible en Español
- **Tiếng Việt (Vietnamese):**
Tập sách này có bằng tiếng Việt
- **한국어(Korean):**
이 책자는 한국어로 제공됩니다.
- **繁體中文(Traditional Chinese)**
這本手冊有中文版
- **简体中文 (Simplified Chinese)**
这本手册有中文版
- **فارسی (Farsi)**
This information is available in Farsi
- **Tagalog (Tagalog/Filipino)**
This information is available in Tagalog

¿De qué es responsable mi BHP?

ACBH es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si usted reúne los requisitos para obtener los servicios de salud del comportamiento del condado o de la red de su proveedor.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que brinde servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana y que pueda informarle cómo obtener servicios de Alameda County Behavioral Health (1-800-491-9099).
- Contar con suficientes proveedores a fin de garantizarle que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por Alameda County Behavioral Health si los necesita.
- Informarle y enseñarle sobre los servicios disponibles de ACBH.
- Proporcionarle servicios en su idioma o mediante un intérprete (si fuera necesario) sin cargo e informarle que dichos servicios de interpretación están disponibles.
- Proporcionarle información escrita sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o formato alternativo, es decir, CD con voz en off de esta guía y otros materiales informativos en todos los idiomas hablados por una cantidad mínima de personas en la zona mediante su proveedor establecido y en línea en <http://www.acbhcs.org/>
- Proporcionarle aviso de cualquier cambio significativo en la información incluida en este manual al menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio. Un cambio se considera significativo cuando hay un aumento o una disminución en la cantidad o los tipos de servicios disponibles, si hay un aumento o una disminución en la cantidad de

proveedores de la red o si hay algún otro cambio que afecte los beneficios que recibe mediante Alameda County Behavioral Health.

¿Con quién me comunico si considero que sufrí discriminación?

La ley prohíbe la discriminación. El estado de California y Alameda County Behavioral Health deben cumplir con las leyes federales vigentes sobre derechos civiles y deben evitar la discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad.

Alameda County Behavioral Health:

- Proporciona ayuda y servicios a personas con discapacidades. Por ejemplo:
 - Intérpretes de lengua de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (braille, letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés. Por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información en idiomas hablados por una cantidad mínima de personas en la zona

Si necesita estos servicios, comuníquese con ACCESS de ACBH llamando al 1-800-491-9099.

Si considera que el estado de California y Alameda County Behavioral Health no le proporcionaron estos servicios o lo discriminaron de alguna otra manera por su raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad, puede presentar una queja ante la siguiente oficina:

Alameda County Behavioral Health Consumer Assistance Office
 2000 Embarcadero Cove, Suite 400
 1-800-779-0787 (TTY: 711)
 510-639-1346

Los formularios de quejas están disponibles en

<http://www.ACBH.org/consumer-grievance/>

Puede presentar una queja personalmente, por correo postal o por fax. Si necesita ayuda para presentar una queja, comuníquese con la Oficina de Ayuda al Consumidor de ACBH al 1-800-779-0787.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles de manera electrónica ante el *U.S. Department of Health and Human Services* (Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos), *Office for Civil Rights* (Oficina de Derechos Civiles) a través del *Office for Civil Rights Complaint Portal* (Portal de Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>).

Puede presentar un reclamo de derechos civiles por correo o teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de reclamos se encuentran disponibles en
<https://www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr/index.html>.

INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL

¿Quién puede obtener Medi-Cal?

Se utilizan varios factores para determinar qué tipo de cobertura médica puede recibir de Medi-Cal. Entre estos, se incluyen los siguientes:

- Sus ingresos
- Su edad
- La edad de los niños que tiene a cargo
- Si está embarazada, es no vidente o discapacitado
- Si tiene Medicare

Además, debe residir en California a fin de calificar para Medi-Cal. Si considera que califica para Medi-Cal, a continuación, encontrará instrucciones para presentar una solicitud.

¿Cómo puedo presentar una solicitud para Medi-Cal?

Para solicitar cobertura médica en California, puede golpear cualquier puerta y solicitar Medi-Cal en cualquier momento del año. Elija entre estos medios para realizar la solicitud.

Por correo postal: Solicite Medi-Cal mediante una aplicación sencilla que se ofrece en inglés y otros idiomas en <http://www.dhca.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Envíe las solicitudes completas a la oficina local de su condado. Busque la dirección de la oficina local de su condado en la Web en <http://dhcs.ca.gov/COL> o consulte la siguiente lista de oficinas de la Alameda County Social Service Agency:

North Oakland Self Sufficiency Center

2000 San Pablo Ave
Oakland CA 94612

Eastmont Self-Sufficiency Center

6955 Foothill Blvd Suite 100
Oakland CA 94605

Enterprise Self Sufficiency Center

8477 Enterprise Way
Oakland CA 94621

Eden Area Multi-Service Center

24100 Amador St
Hayward CA 94544

Oficinas de la SSA (continuación):

Fremont Outstation

39155 Liberty St Ste C330
Fremont CA 94536

Livermore Outstation

2481 Constitution Drive, Suite B
Livermore CA 94551

Por teléfono: Para realizar la solicitud por teléfono, llame a la oficina local de su condado. Busque el número de teléfono en la Web en <http://dhcs.ca.gov/COL> o consulte la siguiente lista de oficinas de la Alameda County Social Service Agency:

Norte de Oakland

510-891-0700

Eden: Sur del condado

510-670-6000

Empresa: Este del condado

510-263-2420

Eastmont: Este del condado

510-383-5300

Fremont Outstation

510-795-2428

Livermore Outstation

925-455-0747

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

Personalmente: Si desea realizar la solicitud personalmente, busque la oficina local de su condado en <http://dhcs.ca.gov/COL>, donde obtendrá ayuda para completar su solicitud.

Para obtener información de la Alameda County Social Service Agency, visite http://www.alamedasocialservices.org/public/services/medical_and_health/index.cfm

Si necesita ayuda para realizar la solicitud o si tiene preguntas, comuníquese sin cargo con un consejero de inscripción certificado (CEC, Certified Enrollment Counselor) y capacitado. Llame al 1-800-300-1506 o busque a un CEC local en <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

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

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia son aquellos que se prestan a beneficiarios que experimentan una afección médica inesperada, incluida una afección médica psiquiátrica de emergencia.

Una afección médica de emergencia presenta síntomas tan graves (incluido, posiblemente, un dolor intenso) que una persona promedio podría esperar que suceda lo siguiente en cualquier momento:

- La salud de la persona (o con respecto a una mujer embarazada, la salud del hijo no nacido) podría estar en riesgo
- Problemas graves en las funciones corporales
- Problemas graves en algún órgano o parte de este

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

- Es un peligro actual para ella misma u otra persona debido a que podría padecer una enfermedad mental.
- Es inmediatamente incapaz de proporcionar o ingerir alimentos, usar vestimenta o defenderse debido a que podría padecer una enfermedad mental.

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los 7 días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá las afecciones de emergencia, independientemente de si la afección es médica o psiquiátrica (emocional o mental). Si está inscrito en Medi-Cal, no deberá pagar por haber asistido a la sala de emergencias, incluso si su afección no resultó ser una emergencia. Si piensa que tiene una emergencia, llame al 911 o asista a cualquier hospital u otro establecimiento para buscar ayuda.

¿Hay transporte disponible?

Se puede proporcionar transporte que no es de emergencia y transporte no médico para los beneficiarios de Medi-Cal que no pueden obtenerlos por sus propios medios y que tienen una necesidad médica por la que deben recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal.

Si necesita ayuda con el transporte, comuníquese con su plan de atención administrada para obtener información y asistencia. Si tiene Medi-Cal regular y no está inscrito en un plan de atención administrada, puede comunicarse con Covered California llamando directamente al 1-800-300-1506.

¿Con quién me comunico si tengo pensamientos suicidas?

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

Los residentes locales que buscan ayuda ante una crisis o desean acceder a programas de salud mental locales deben llamar a *Crisis Support Services of Alameda County* (Servicios de Asistencia ante Crisis del Condado de Alameda) al número 1-800-273-8255.

CÓMO DARSE CUENTA DE SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?

Muchas personas pasan por momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas de salud mental. Lo más importante que debe recordar al preguntarse si necesita ayuda profesional es confiar en usted mismo. Si reúne los requisitos para Medi-Cal y piensa que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación de ACBH.

Es posible que necesite ayuda si tiene uno o más de los siguientes signos:

- Se siente deprimido (o desesperado, desamparado o muy decaído) la mayor parte del tiempo, casi todos los días.
- Pierde interés en las actividades que generalmente le gustan.
- Pierde o gana gran cantidad de peso en un periodo corto.
- Duerme demasiado o muy poco.
- Hace muy poca o demasiada actividad física.
- Se siente cansado casi todo el día.
- Se siente inútil o muy culpable por algo.
- Tiene dificultad para pensar, concentrarse o tomar decisiones.
- Siente que necesita dormir poco (se levanta 'descansado' después de pocas horas de sueño).
- Tiene un frenesí de ideas demasiado deprisa como para seguirle el ritmo.
- Habla muy rápido o no puede dejar de hablar.
- Siente que las personas quieren hacerle daño.
- Escucha voces o sonidos que otras personas no escuchan.
- Ve cosas que otras personas no ven.
- No puede asistir al trabajo o a la escuela.
- No se preocupa por su higiene personal (permanecer limpio).
- Tiene serios problemas con otras personas.
- Se intimida o inhibe frente a otras personas.
- Lloro con frecuencia y sin razón.
- A menudo, se enoja y 'explota' sin motivo alguno.
- Tiene cambios de humor repentinos.
- Se siente ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo.
- Según otras personas, tiene comportamientos extraños o poco comunes.

¿Cómo sé cuándo un niño o adolescente necesita ayuda?

Puede comunicarse con ACBH para solicitar que se evalúe a su hijo pequeño o adolescente si piensa que este muestra algún signo de un problema de salud mental. Si su hijo pequeño o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado

indica que necesita recibir los servicios de salud mental de especialidad cubiertos por Alameda County Behavioral Health, dicha organización hará los arreglos pertinentes para que su hijo reciba los servicios. También hay servicios disponibles para padres que se sienten abrumados por sus roles o que tienen problemas de salud mental.

La siguiente lista de verificación puede ayudarlo a evaluar si su hijo necesita ayuda, como servicios de salud mental. Si un signo está presente o persiste por un largo período, esto puede indicar un problema más grave que requiere ayuda profesional. A continuación, se muestran algunos signos que debe observar:

- Afirma que siente dolores o molestias y se queja.
- Pasa más tiempo solo.
- Se cansa fácilmente y tiene poca energía.
- Se siente nervioso y es incapaz de sentarse y quedarse quieto.
- Tiene problemas con algún maestro.
- Pierde un poco el interés en la escuela.
- Actúa como si estuviera impulsado por un motor.
- Fantasea demasiado.
- Se distrae con facilidad.
- Le teme a situaciones nuevas.
- Se siente triste e infeliz.
- Se siente irritable y enojado.
- Se siente inútil.
- Tiene problemas para concentrarse.
- Se interesa menos por sus amigos.
- Pelea con otras personas.
- Se ausenta de la escuela.
- Tiene calificaciones bajas.
- No se siente a gusto con sí mismo.
- Visita al médico sin que este encuentre nada malo.
- Tiene problemas para dormir.
- Se preocupa demasiado.
- Quiere estar con usted más tiempo que antes.
- Se siente una persona 'mala'.
- Corre riesgos innecesarios.
- Se lastima con frecuencia.
- No se divierte como antes.
- Actúa como un niño más pequeño que los de su edad.
- No escucha las reglas.
- No demuestra sus sentimientos.
- No comprende los sentimientos de otras personas.
- Se burla de los demás.
- Culpa a otras personas por sus problemas.
- Se queda con cosas que no le pertenecen.
- Se niega a compartir.

CÓMO ACCEDER A SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE ESPECIALIDAD

¿Qué son los servicios de salud mental de especialidad?

Los servicios de salud mental de especialidad son servicios de salud mental para personas que tienen una enfermedad mental o problemas emocionales que un médico regular no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son lo suficientemente graves como para afectar la capacidad de una persona para realizar sus actividades diarias.

Entre los servicios de salud mental de especialidad, se incluyen los siguientes:

- Servicios de salud mental
- Servicios de asistencia para medicamentos
- Administración de casos específicos
- Servicios de intervención ante crisis
- Servicios de estabilización ante crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios residenciales ante crisis
- Servicios de tratamiento intensivo diurno
- Rehabilitación diurna
- Servicios de atención psiquiátrica para pacientes hospitalizados
- Servicios de atención psiquiátrica en instalaciones de salud

Además de los servicios de salud mental de especialidad mencionados anteriormente, los beneficiarios menores de 21 años pueden tener acceso a servicios adicionales. Si desea obtener más información sobre cada servicio de salud mental de especialidad que pueda estar disponible para usted, consulte la sección “Alcance de los servicios” de este manual.

¿Cómo obtengo los servicios de salud mental de especialidad?

Si considera que necesita servicios de tratamiento de salud mental de especialidad, puede llamar a la línea ACCESS del condado de Alameda al 1-800-491-9099.

Es posible que también otra persona u organización (incluidos, entre otros, médico, escuela, familiar, tutor, plan de atención administrada de Medi-Cal u otros organismos del condado) lo remita a servicios de salud mental de especialidad. Generalmente, su médico o plan de atención administrada de Medi-Cal necesitará su permiso o el del padre, la madre o cuidador de un niño para realizar la remisión, salvo que exista una emergencia. ACBH no puede denegar una evaluación inicial para determinar si usted cumple con los criterios de necesidad médica para recibir servicios de Alameda County Behavioral Health.

Los servicios de salud mental de especialidad cubiertos están disponibles mediante la red de proveedores del condado de Alameda (como clínicas, centros de tratamiento,

organizaciones comunitarias, etc.). Si un proveedor contratado no proporciona un servicio cubierto, Alameda County Behavioral Health hará los arreglos pertinentes para que otro proveedor le brinde el servicio.

¿Dónde puedo obtener los servicios de salud mental de especialidad?

Puede obtener servicios de salud mental de especialidad en el condado donde reside. Los residentes del condado de Alameda pueden llamar a ACCESS del condado de Alameda al 1-800-491-9099 para iniciar los servicios. Alameda County Behavioral Health ofrece servicios de salud mental de especialidad para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si tiene menos de 21 años, reúne los requisitos para el beneficio de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT, *Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment*), el cual puede incluir cobertura y beneficios adicionales.

El programa ACCESS determinará si necesita servicios de salud mental de especialidad. Si necesita servicios de salud mental de especialidad, el programa ACCESS de County Behavioral Health lo remitirá a un proveedor de salud mental.

¿Cómo obtengo otros servicios de salud mental que no están cubiertos por Alameda County Behavioral Health?

Si está inscrito en un plan de atención administrada de Medi-Cal, puede tener acceso a los siguientes servicios de salud mental para pacientes externos mediante dicho plan:

- Pruebas y tratamientos de salud mental individuales o grupales (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas para evaluar una afección de salud mental
- Servicios para pacientes ambulatorios que incluyen pruebas de laboratorio, medicamentos y suministros
- Servicios para pacientes ambulatorios con el fin de supervisar las terapias con medicamentos
- Consulta psiquiátrica

Si no tiene un plan de atención administrada de Medi-Cal, es posible que pueda obtener estos servicios de proveedores individuales y clínicas que acepten Medi-Cal. Alameda County Behavioral Health puede ayudarlo a buscar un proveedor o una clínica que le ofrezca asistencia o puede darle algunas ideas para que los encuentre usted mismo.

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

¿Cómo obtengo otros servicios de Medi-Cal (atención primaria o médica) que no están cubiertos por Alameda County Behavioral Health?

Puede obtener servicios de Medi-Cal no cubiertos por Alameda County Behavioral Health de dos maneras:

1. Si se inscribe en un plan de atención administrada de Medi-Cal.
Si es miembro de un plan de atención administrada de Medi-Cal:

- Su plan de salud encontrará un proveedor por usted si necesita atención médica.
- Obtiene su atención médica mediante un plan de salud, una organización para el mantenimiento de la salud (HMO, *Health Maintenance Organization*) o un administrador de casos de atención primaria.
- Debe usar los proveedores y las clínicas del plan de salud, salvo que necesite atención de emergencia.
- Puede usar un proveedor que no pertenezca a su plan de salud para los servicios de planificación familiar.
- Solo puede unirse a un plan de salud si no paga un costo compartido, el cual representa la cantidad que acuerda pagar por la atención médica antes de que el plan de atención administrada de Medi-Cal comience a pagar.

2. De los proveedores de atención médica individual o clínicas que aceptan Medi-Cal.

- Obtiene atención médica de proveedores individuales o clínicas que aceptan Medi-Cal.
- Debe informarle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a obtener los servicios. De lo contrario, le pondrían cobrar los servicios a usted.
- Los proveedores de atención médica individual y las clínicas no tienen la obligación de atender a pacientes de Medi-Cal, o bien pueden optar por atender un número limitado de ellos.

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

Si piensa que necesita un tratamiento para trastornos por abuso de sustancias (SUD, *Substance Use Disorder*), usted mismo puede solicitar los servicios pertinentes al plan del condado. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado que se indica en la primera sección de este manual. También se lo puede remitir a su plan del condado para que reciba los servicios del tratamiento por SUD por otros medios. El plan de su condado debe aceptar las remisiones para los servicios del tratamiento por SUD de parte de los médicos y otros proveedores de atención primaria que consideran que usted podría necesitar dichos servicios y de su plan de atención administrada de Medi-Cal, si usted es miembro. Generalmente, su proveedor o plan de atención administrada de Medi-Cal necesitará su permiso o el del padre, la madre o cuidador de un niño para realizar la remisión, salvo que exista una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden realizar remisiones al condado. Entre estas, se incluyen las escuelas, los departamentos de servicios sociales o de bienestar del condado, los procuradores, los tutores o familiares y los organismos que hacen cumplir la ley.

Los servicios cubiertos están disponibles mediante la red de proveedores del condado de Alameda. Si un proveedor contratado se opone a prestar o respaldar cualquier servicio cubierto, el condado de Alameda contratará a otro proveedor para que preste el servicio. El condado de Alameda reaccionará con remisiones y acciones de coordinación oportunas si un proveedor no presta un servicio cubierto a causa de objeciones religiosas, éticas o morales al servicio cubierto.

Todos los beneficiarios actuales recibirán una carta en la que se indicará un cambio en su proveedor de servicios, cuando corresponda, mediante el plan de servicios de DMC ODS del condado de Alameda. Al comienzo de los servicios, y si el beneficiario lo solicita, el proveedor contratado distribuirá el manual a todos los beneficiarios. La red de proveedores de DMC ODS del condado de Alameda debe entregarle una copia del Manual del beneficiario y lo ayudará a determinar su elegibilidad.

CRITERIOS DE NECESIDAD MÉDICA

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

Uno de los requisitos necesarios para recibir servicios de salud mental de especialidad mediante ACBH es la 'necesidad médica'. Esto significa que un médico u otro profesional autorizado hablarán con usted a fin de decidir si existe una necesidad médica para recibir los servicios y si puede beneficiarse al recibirlos.

La necesidad médica ayudará a determinar si usted reúne los requisitos para obtener servicios de salud mental de especialidad y qué tipo de servicios son adecuados. Determinar la necesidad médica es una parte muy importante del proceso para obtener servicios de salud mental de especialidad.

No es necesario que sepa si le diagnosticaron una enfermedad mental específica para pedir ayuda. ACBH lo ayudará a obtener esta información con una evaluación. Si los resultados de la evaluación determinan que tiene una afección de salud mental que cumple con los criterios de necesidad médica, el tratamiento de salud mental de especialidad para pacientes hospitalizados o ambulatorios se proporcionará según sus necesidades.

¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para las personas menores de 21 años?

Si tiene menos de 21 años, un servicio de Medi-Cal de cobertura total y un diagnóstico cubierto por Alameda County Behavioral Health, esta organización también considerará si los servicios de salud mental de especialidad podrían evitar que su afección de salud mental empeore. Si los servicios cubiertos por Alameda County Behavioral Health corregirán o mejorarán su salud mental, dicha organización proporcionará los servicios.

¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para los servicios de atención psiquiátrica para pacientes hospitalizados?

Es posible que lo admitan en un hospital por una emergencia si tiene una enfermedad mental o síntomas de alguna, no puede recibir tratamiento de manera segura en un nivel de atención más bajo y, debido a la enfermedad mental o a sus síntomas, usted:

- Representa un peligro para usted mismo u otras personas, o para la destrucción significativa de propiedades.
- No puede conseguir ni usar alimentos, vestimenta o refugio.
- Representa un grave riesgo para su salud física.
- Presenta un deterioro reciente y significativo en la capacidad de funcionamiento.
- Necesita evaluación psiquiátrica, tratamiento con medicamentos u otros tratamiento que solo pueden proporcionarse en el hospital.

CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR

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

Para comenzar a recibir SMHS con ACBH, llame al programa ACCESS al 1-800-491-9099.

Alameda County Behavioral Health puede limitar su elección de proveedores. ACBH debe darle la oportunidad de elegir entre, al menos, dos proveedores cuando comience a recibir los servicios, salvo que Alameda County Behavioral Health tenga un buen motivo por el que no pueda proporcionarle esta opción (por ejemplo, un solo proveedor puede prestar el servicio que necesita). ACBH también debe permitirle cambiar de proveedor. Cuando solicite cambiar de proveedor, Alameda County Behavioral Health debe permitirle elegir entre, al menos, dos proveedores, salvo que haya una buena razón para no hacerlo.

A veces, los proveedores contratados abandonan Alameda County Behavioral Health por su propia decisión o a pedido de la organización. Cuando esto sucede, Alameda County Behavioral Health debe realizar un esfuerzo de buena fe para otorgar un aviso por escrito a cada persona que estuvo recibiendo servicios de salud mental de especialidad del proveedor dentro de los 15 días posteriores a que la organización toma conocimiento de que el proveedor dejará de trabajar.

ACBH debe publicar un directorio de proveedores actualizado en línea. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o si desea recibir un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de ACBH, http://www.ACBH.org/provider_directory/, o llame al número de teléfono gratuito que figura en la primera sección de este manual.

Cuando encuentre un proveedor, ¿puede Alameda County Behavioral Health informarle al proveedor cuáles son los servicios que recibo?

Usted, su proveedor y Alameda County Behavioral Health participan en la decisión relacionada con los servicios que necesita recibir mediante Alameda County Behavioral Health en función de los criterios de necesidad médica y la lista de servicios cubiertos. Alameda County Behavioral Health debe usar un profesional calificado para realizar la revisión de la autorización de los servicios. Este proceso de revisión se denomina 'proceso de autorización de pago del plan'.

El proceso de autorización de Alameda County Behavioral Health debe seguir cronogramas específicos. En el caso de una autorización estándar, Alameda County Behavioral Health debe decidir, en función de la solicitud de su proveedor, dentro de los 14 días calendario. Si usted o su proveedor la solicitan o si Alameda County Behavioral Health considera que, para usted, sería conveniente obtener más información de su proveedor, el cronograma puede extenderse hasta 14 días

calendario adicionales. Un ejemplo de un caso en que la extensión puede ser conveniente para usted es cuando Alameda County Behavioral Health considera que podría aprobar la solicitud de tratamiento de su proveedor si este le proporcionara información adicional. Si Alameda County Behavioral Health extiende el cronograma de la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre dicha extensión.

Si Alameda County Behavioral Health determina que usted no necesita los servicios solicitados, Alameda County Behavioral Health debe enviarle un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio para informarle que se niegan los servicios y que puede presentar una apelación o solicitar una audiencia del estado.

Si lo desea, puede pedirle a Alameda County Behavioral Health más información sobre su proceso de autorización. Consulte la primera sección de este manual para saber cómo solicitar la información.

Si no está de acuerdo con la decisión que Alameda County Behavioral Health tomó durante un proceso de autorización, puede presentar una apelación ante el condado.

¿Qué proveedores usa mi BHP?

ACBH utiliza cuatro tipos distintos de proveedores para proporcionar servicios de salud mental de especialidad. Entre estos, se incluyen los siguientes:

Proveedores individuales: profesionales de salud mental, como médicos, que tienen contratos con el BHP de su condado para brindar servicios de salud mental de especialidad en un consultorio o una institución de la comunidad.

Proveedores grupales: grupos de profesionales de salud mental que, como grupo de profesionales, tienen contratos con ACBH para ofrecer servicios de salud mental de especialidad en un consultorio o una institución de la comunidad.

Proveedores organizacionales: clínicas, organismos o instalaciones de salud mental que pertenecen a Alameda County Behavioral Health, o que dicha organización opera, o que tienen contratos con el BHP de su condado para proporcionar servicios en una clínica o institución de la comunidad.

Proveedores del hospital: puede recibir atención o servicios en un hospital. Esto puede ser parte de un tratamiento de emergencia, de urgencia o de crisis.

Alameda County Behavioral Health debe publicar un directorio de proveedores actualizado en línea. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o si desea recibir un directorio de proveedores actualizado, visite http://www.ACBH.org/provider_directory/ o llame al número de teléfono gratuito que figura en la primera sección de este manual.

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Si cumple con los criterios de necesidad médica para recibir servicios de salud mental de especialidad, los siguientes servicios pueden estar disponibles para usted según su necesidad, la cual se establece mediante una evaluación y se documenta en su plan de cliente individualizado.

- **Servicios de salud mental**

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamientos individuales, grupales o basados en la familia que ayudan a personas con alguna enfermedad mental a desarrollar habilidades para la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo que hace el proveedor a fin de mejorar los servicios para las personas que los reciben. Estos servicios incluyen los siguientes: evaluaciones para ver si usted necesita el servicio y si dicho servicio está funcionando; desarrollo de un plan para definir las metas de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se proporcionarán, y “ayuda adicional”, que significa trabajar con los familiares y las personas importantes de su vida (si usted otorga el permiso) para ayudarlo a mejorar o mantener sus capacidades para la vida diaria. Los servicios de salud mental se pueden proporcionar en una clínica o en el consultorio del proveedor, por teléfono, por telemedicina, en su hogar o en otra institución de la comunidad.

- **Servicios de asistencia para medicamentos**

- Dentro de estos servicios, se incluyen la prescripción, la administración, el despacho, la supervisión de los medicamentos psiquiátricos y la información relacionada con dichos medicamentos. Los servicios de asistencia para medicamentos se pueden proporcionar en una clínica o en el consultorio del proveedor, por teléfono, por telemedicina, en su hogar o en otra institución de la comunidad.

- **Administración de casos específicos**

- Este servicio ayuda a las personas con una alguna enfermedad mental a obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando es difícil para ellas obtenerlos por sus propios medios. La administración de casos específicos incluye el desarrollo del plan; la comunicación, la coordinación y la remisión; la supervisión de la prestación de los servicios, para garantizar que la persona pueda acceder al servicio, y del sistema de prestación, y la supervisión del progreso del paciente.

- **Servicios de intervención ante crisis**
 - Este servicio está disponible para abordar una afección urgente que necesita atención inmediata. El objetivo de la intervención ante crisis es ayudar a las personas de la comunidad para evitar su internación en un hospital. La intervención ante crisis puede durar hasta ocho horas y puede proporcionarse en una clínica o en el consultorio del proveedor, por teléfono, por telemedicina, en su hogar o en otra institución de la comunidad.

- **Servicios de estabilización ante crisis**
 - Este servicio está disponible para abordar una afección urgente que necesita atención inmediata. La estabilización ante crisis puede durar hasta 20 horas y debe proporcionarse en una instalación de atención médica autorizado que brinde servicios las 24 horas, en un programa ambulatorio hospitalario o en el centro de un proveedor certificado para brindar servicios de estabilización ante crisis.

- **Servicios de tratamiento residencial para adultos**
 - Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades a personas que viven en instalaciones autorizadas, las cuales ofrecen servicios de tratamiento residencial para personas con alguna enfermedad mental. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Medi-Cal no cubre los costos de habitación y comidas de la instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial para adultos.

- **Servicios de tratamiento residencial ante crisis**
 - Estos servicios proporcionan tratamientos de salud mental y desarrollo de habilidades a personas que presentan crisis mentales o emocionales graves, pero que no requieren atención en un hospital psiquiátrico. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana en instalaciones autorizadas. Medi-Cal no cubre los costos de habitación y comidas de la instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial ante crisis.

- **Servicios de tratamiento intensivo diurno**
 - Este es un programa estructurado de tratamientos de salud mental que se proporciona a un grupo de personas que, si no se les brindara, deberían tener que permanecer en el hospital o en otra instalación de atención de 24 horas. El programa dura, al menos, tres horas por día. Las personas pueden irse a sus hogares por la noche. El programa incluye actividades y terapias para desarrollar habilidades y psicoterapia.

- **Rehabilitación diurna**

- Este es un programa estructurado diseñado para ayudar a las personas con alguna enfermedad mental a aprender y desarrollar habilidades de la vida cotidiana y para afrontar problemas, y a manejar los síntomas de la enfermedad mental con más eficacia. El programa dura, al menos, tres horas por día. El programa incluye actividades y terapias para desarrollar habilidades.

- **Servicios de atención psiquiátrica para pacientes hospitalizados**

- Estos servicios se proporcionan en un hospital psiquiátrico autorizado y se basan en la determinación de un profesional de salud mental autorizado que sostiene que la persona requiere un tratamiento intensivo de salud mental de 24 horas.

- **Servicios de atención psiquiátrica en instalaciones de salud**

- Estos servicios se proporcionan en una instalación de salud mental autorizada que se especializa en tratamientos de rehabilitación de 24 horas para afecciones de salud mental graves. Las instalaciones de atención psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercanos para cumplir con las necesidades de atención de salud física de las personas que permanecen en la instalación.

¿Ofrecen servicios especiales para niños, adolescentes o adultos jóvenes?

Los beneficiarios menores de 21 años pueden obtener servicios de Medi-Cal adicionales mediante un programa nacional llamado *Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (EPSDT)*.

A fin de cumplir con los requisitos para recibir los servicios de EPSDT, la persona debe tener menos de 21 años y Medi-Cal de cobertura total. Los servicios de EPSDT solucionan o mejoran los problemas de salud que su médico u otro proveedor de atención médica detecta, incluso si es poco probable que dicho problema desaparezca por completo.

Pregunte a su médico o clínica sobre los servicios de EPSDT. Puede obtener estos servicios si usted y su médico, u otro proveedor médico, clínica o departamento del condado, aceptan que los necesita debido a que tiene una necesidad médica, y si presentan la solicitud de dichos servicios ante Alameda County Behavioral Health para su revisión.

Si tiene preguntas sobre los servicios de EPSDT, llame al 1-800-491-9099.

Alameda County Behavioral Health también ofrece los siguientes servicios especiales para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años: Servicios Terapéuticos del Comportamiento (TBS, *Therapeutic Behavioral Services*), Coordinación de Cuidados Intensivos (ICC, *Intensive Care Coordination*), Servicios de Cuidados Intensivos en el Hogar (IHBS, *Intensive Home Based Services*) y Servicios de Atención Terapéutica durante Acogida Temporal (TFCS, *Therapeutic Foster Care Services*).

Servicios Terapéuticos del Comportamiento (TBS)

Los TBS son intervenciones de tratamiento ambulatorio intensivo, personalizado y a corto plazo para beneficiarios menores de 21 años. Las personas que reciben estos servicios padecen trastornos emocionales graves, experimentan una transición estresante o crisis de vida, y necesitan servicios de apoyo adicionales, específicos y a corto plazo para lograr los resultados especificados en su plan de tratamiento escrito.

Los TBS son un tipo de servicios de salud mental de especialidad que puede recibir mediante cada BHP si tiene problemas emocionales graves. Para obtener los TBS, debe tener menos de 21 años, recibir un servicio de salud mental y tener Medi-Cal de cobertura total.

- Si vive en su hogar, un miembro del personal de TBS puede trabajar de forma individualizada con usted para reducir sus problemas del comportamiento graves a fin de evitar que tenga que recibir un nivel de atención más alto; por ejemplo, un hogar comunitario para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves.
- Si vive en un hogar comunitario para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves, un miembro del personal de TBS puede trabajar con usted para ayudarlo a pasar a un nivel de atención más bajo; por ejemplo, un hogar de acogida o su propio hogar. Los TBS los ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor a aprender nuevas formas de abordar el comportamiento problemático y de aumentar los tipos de comportamientos que le permitirán progresar. Usted, el miembro del personal de TBS y su familia, cuidador o tutor trabajarán en equipo para abordar los comportamientos problemáticos por un período corto, hasta que usted ya no necesite los servicios de TBS. Mediante un plan de TBS, se les informará a usted, su familia, cuidador o tutor y miembro del personal de TBS lo que harán durante los TBS y cuándo y dónde se prestarán estos servicios. El miembro del personal de TBS puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde probablemente necesitará ayuda con su comportamiento problemático. Esto incluye su hogar, el hogar de acogida, el hogar comunitario, la escuela, el programa de tratamiento diurno y otras áreas de la comunidad.

Coordinación de Cuidados Intensivos (ICC)

La ICC es un servicio de administración de casos específicos que facilita la evaluación, planificación y coordinación de servicios para los beneficiarios menores de 21 años que reúnen los requisitos para recibir los servicios de Medi-Cal de cobertura total y que cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

Entre los componentes del servicio de ICC, se incluyen la evaluación, planificación e implementación del servicio; la supervisión y adaptación, y la transición. Los servicios de ICC se proporcionan mediante los principios del Modelo de prácticas básicas (CPM, *Core Practice Model*), que incluye la creación del equipo de Apoyo para el Niño y la Familia (CFT, *Child and Family Team*), a fin de facilitar una relación colaborativa entre un niño, su familia y los sistemas que prestan servicio a niños interesados.

El CFT incluye apoyo formal (como el coordinador de atención, los proveedores y los administradores de casos de organismos que prestan servicio infantil), apoyo natural (como familiares, vecinos, amigos y miembros del clero) y otras personas que trabajan en conjunto para desarrollar e implementar el plan del cliente y son responsables de apoyar a los niños y sus familias para que alcancen sus metas. La ICC también proporciona un coordinador de ICC que realiza lo siguiente:

- Garantiza el acceso, la coordinación y la prestación de servicios médicamente necesarios de manera personalizada, orientada al cliente, basada en las fortalezas y cultural y lingüísticamente competente.
- Garantiza que los servicios y los apoyos estén guiados por las necesidades del niño.
- Facilita una relación colaborativa entre el niño, su familia y los sistemas vinculados con la prestación de los servicios.
- Apoya a los padres o cuidadores para que puedan cumplir con las necesidades de sus hijos.
- Ayuda a establecer el CFT y proporciona apoyo continuo.
- Organiza y combina la atención entre los proveedores y los sistemas que prestan servicios infantiles para que el niño pueda recibirlos en su comunidad.

Servicios de Cuidados Intensivos en el Hogar (IHBS)

Los IHBS son intervenciones personalizadas y basadas en las fortalezas diseñadas para mejorar las afecciones de salud mental que interfieren con el funcionamiento de los niños o jóvenes, y destinadas a ayudarlos a desarrollar las habilidades necesarias para funcionar correctamente en el hogar y la comunidad, y mejorar la capacidad de sus familias de ayudarlos a funcionar correctamente en el hogar y la comunidad.

Los IHBS se proporcionan conforme a un plan de tratamiento personalizado que el CFT desarrolla según el CPM y coordina con el plan de servicios generales de la familia, que puede incluir los IHBS. Las actividades del servicio pueden incluir, entre otras, las siguientes: evaluación, desarrollo del plan, terapia, rehabilitación y ayuda adicional. Los

IHBS se proporcionan a los beneficiarios menores de 21 años que reúnen los requisitos para recibir los servicios de Medi-Cal de cobertura total y que cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

Servicios de Atención Terapéutica durante Acogida Temporal (TFC)

El modelo de servicio de los TFC permite la prestación de servicios de salud mental de especialidad intensivos, basados en el trauma, personalizados y a corto plazo para niños menores de 21 años que presentan necesidades emocionales y del comportamiento complejas. Los servicios incluyen desarrollo del plan, rehabilitación y ayuda adicional. En los TFC, los niños se entregan a padres capacitados en TFC, que reciben respaldo y a quienes se supervisa intensamente.

DETERMINACIONES ADVERSAS SOBRE UN BENEFICIO

¿Qué es un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio?

Un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio es un formulario que ACBH usa para informarle la decisión de reducir o denegar sus servicios de salud mental de especialidad de Medi-Cal. Este aviso también se usa para informarle si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo o si usted no recibió servicios dentro de los plazos establecidos por Alameda County Behavioral Health para proporcionarlos.

¿Cuándo recibirá un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio?

Recibirá un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio en los siguientes casos:

- Si ACBH o uno de sus proveedores decide que usted no califica para recibir ningún servicio de salud mental de especialidad de Medi-Cal debido a que no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor considera que necesita un servicio de salud mental de especialidad y le solicita a Alameda County Behavioral Health su aprobación, pero la organización no acepta y deniega la solicitud de su proveedor o reduce el tipo o la frecuencia del servicio. La mayoría del tiempo recibirá un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio antes de recibir el servicio, pero, a veces, dicho aviso llegará después de que ya haya recibido el servicio o mientras lo está recibiendo. Si recibe el Aviso de determinación adversa sobre un beneficio después de que haya recibido el servicio, no tendrá que pagarlo.
- Si el proveedor le solicitó a Alameda County Behavioral Health una aprobación, pero la organización necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si ACBH no le proporciona servicios conforme a los plazos establecidos. Llame a ACBH para averiguar si se establecieron normas de plazo.
- Si presenta una queja ante Alameda County Behavioral Health, pero dicha organización no le devuelve una decisión por escrito sobre su queja dentro de los 90 días.
- Si presenta una apelación ante Alameda County Behavioral Health, pero la organización no le devuelve una decisión por escrito sobre su apelación dentro de los 30 días o si presenta una apelación acelerada y no recibió una respuesta dentro de las 72 horas.

¿Siempre recibirá un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio cuando no reciba los servicios que quiero?

Existen algunos casos en los que podría no recibir un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio. Aun así, puede presentar una apelación ante Alameda County Behavioral Health, o bien si completó el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia del estado cuando ocurran estas situaciones. En este manual, se incluye

información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia del estado. La información también debe estar disponible en el consultorio de su proveedor.

¿Qué me informará el Aviso de determinación adversa sobre un beneficio?

El Aviso de determinación adversa sobre un beneficio le informará lo siguiente:

- Las acciones de ACBH que lo afectan a usted y a su capacidad de recibir los servicios.
- La fecha de entrada en vigencia de la decisión y el motivo en que se basó Alameda County Behavioral Health para tomarla.
- Las reglas estatales o federales que Alameda County Behavioral Health siguió cuando tomó la decisión.
- Cuáles son sus derechos si usted no acepta la decisión de Alameda County Behavioral Health.
- Cómo presentar una apelación ante Alameda County Behavioral Health.
- Cómo solicitar una audiencia del estado.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia del estado acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia del estado.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia del estado.
- Si reúne los requisitos para seguir recibiendo servicios mientras espera la decisión para una apelación o audiencia del estado.
- En qué momento debe presentar su apelación o solicitud de audiencia del estado si desea que los servicios continúen.

¿Qué debería hacer cuando reciba un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio?

Cuando reciba un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio, debe leer atentamente toda la información del formulario. Si no comprende el formulario, puede pedirle ayuda a ACBH o a otra persona.

Puede solicitar una continuación del servicio que se interrumpió mediante una apelación o una solicitud de audiencia del estado. Tenga en cuenta que debe solicitar la continuación de los servicios dentro de los 10 días posteriores a la recepción de un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio o antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio.

PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

¿Qué sucede si no recibo los servicios que quiero de mi plan Behavioral Health Plan?

Alameda County Behavioral Health le ofrece la manera de resolver cualquier problema que surja en relación con los servicios para trastornos por abuso de sustancias que recibe. Esto se denomina "proceso de resolución de problemas" y podría incluir lo siguiente:

1. **Proceso de quejas:** expresión de insatisfacción sobre alguna situación relacionada con los servicios de salud mental de especialidad.
2. **Proceso de apelación:** revisión de una decisión (denegación o cambios en los servicios) que Alameda County Behavioral Health o su proveedor tomaron respecto de sus servicios de salud mental de especialidad.
3. **Proceso de audiencia del estado:** revisión para asegurarse de que reciba los servicios de salud mental de especialidad a los que tiene derecho conforme al programa Medi-Cal.

La presentación de una queja, apelación o audiencia del estado no pesará en su contra ni afectará los servicios que recibe actualmente. Cuando se complete la queja o apelación, ACBH les informará el resultado final a usted y a las demás personas involucradas. Cuando se complete la audiencia del estado, la Oficina de Audiencias del Estado les informará el resultado final a usted y a las demás personas involucradas.

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

¿Puedo obtener ayuda para presentar una apelación, queja o audiencia del estado?

En ACBH, encontrará personas capacitadas para explicarle dichos procesos y ayudarlo a informar un problema, ya sea una queja, una apelación o una solicitud de audiencia del estado. Además, pueden ayudarlo a determinar si califica para lo que se denomina un proceso 'acelerado', lo que significa que su caso se revisará más rápido porque su salud o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor de salud mental de especialidad.

Si desea recibir ayuda, llame al 1-800-779-0787.

¿Qué sucede si necesito ayuda para resolver un problema con ACBH, pero no quiero presentar una queja o apelación?

Si tiene problemas para encontrar a las personas adecuadas en el condado, puede solicitar ayuda del estado para buscar una solución dentro del sistema del condado. Puede comunicarse con el *Department of Health Care Services* (Departamento de Servicios de Atención Médica), *Office of the Ombudsman* (Oficina del Defensor), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (no se incluyen los días festivos), por teléfono al

(888) 452-8609 o por correo electrónico a MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov. Tenga en cuenta lo siguiente: Los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje de correo electrónico.

También puede obtener ayuda legal sin cargo en su oficina de ayuda legal local u otras organizaciones. Puede preguntar sobre sus derechos de audiencia o ayuda legal sin cargo a la *Public Inquiry and Response Unit* (Unidad de Investigaciones y Respuestas Públicas):

Llame al número gratuito 1-800-952-5253
Para TTY, llame al 1-800-952-8349

PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

Una queja se define como una expresión de insatisfacción sobre alguna situación relacionada con los servicios de salud mental de especialidad que no se considera uno de los problemas contemplados por los procesos de apelación y audiencia del estado.

El proceso de quejas:

- Implica procedimientos simples y fáciles de comprender que le permiten presentar su queja de manera oral o escrita.
- No les impone a usted y a su proveedor sanciones de ningún tipo.
- Le permite autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido un proveedor de salud mental de especialidad. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, Alameda County Behavioral Health podría pedirle que firme un formulario para autorizar a la organización a divulgarle información a dicha persona.
- Garantiza que las personas que toman las decisiones están calificadas para hacerlo y que no están involucradas en ningún nivel anterior de revisión o decisión.
- Identifica sus funciones y responsabilidades, así como las de ACBH y de su proveedor.
- Ofrece una resolución para la queja en los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento ante el plan del condado si no está satisfecho con los servicios de salud mental de especialidad que recibe de Alameda County Behavioral Health o si tiene otra inquietud en relación con dicha organización.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar al número de teléfono gratuito de ACBH (1-800-779-0787) para recibir ayuda con una queja. El número de teléfono gratuito figura en la primera sección de este manual. Alameda County Behavioral Health proporcionará sobres con dirección en todas las instituciones de los proveedores para que nos envíe su queja. Si no tiene uno de estos sobres, puede enviar su queja directamente a la dirección que se encuentra en la primera sección de este manual. Las quejas pueden presentarse de forma oral o escrita. En el caso de las quejas orales, no es necesario darles seguimiento por escrito.

¿Cómo sé si Alameda County Behavioral Health recibió mi queja?

Para informarle si recibió su queja, ACBH le enviará la confirmación por escrito.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi queja?

Alameda County Behavioral Health debe tomar una decisión sobre su queja dentro de los 90 días calendario posteriores a la fecha en que presentó su queja. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si Alameda County Behavioral Health considera que necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Por ejemplo, la demora podría ser para su beneficio si Alameda County Behavioral Health considera que podría resolver su queja si tuviera más tiempo para solicitarles información a usted u otras personas involucradas.

¿Cómo sé si Alameda County Behavioral Health ha tomado una decisión sobre mi queja?

Cuando se haya tomado una decisión en relación a su queja, Alameda County Behavioral Health les informará la decisión por escrito a usted o su representante. Si ACBH no les notifica oportunamente a usted o a alguna parte afectada la decisión sobre la queja, entonces Alameda County Behavioral Health le proporcionará un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio para informarle sobre su derecho a solicitar una audiencia del estado. ACBH le proporcionará un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio en la fecha en que vence el plazo.

¿Hay una fecha límite para presentar una queja?

No. Puede presentar una queja en cualquier momento.

PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA)

ACBH tiene la responsabilidad de permitirle que solicite una revisión de una decisión tomada por Alameda County Behavioral Health o su proveedor sobre los servicios de salud mental de especialidad. Puede solicitar una revisión de dos maneras: usar el proceso de apelación estándar o usar el proceso de apelación acelerada. Estos dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, debe cumplir ciertos requisitos para calificar para una apelación acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud para revisar un problema que tiene con Alameda County Behavioral Health o su proveedor debido a que se le denegaron los servicios que considera necesarios o se realizaron cambios en dichos servicios. Si solicita una apelación estándar, Alameda County Behavioral Health tiene hasta 30 días para revisarla. Si considera que esperar 30 días pone en riesgo su vida, debe solicitar una 'apelación acelerada'.

El proceso de apelación estándar:

- Le permite presentar una apelación de forma oral o escrita. Si presenta su apelación de forma oral, debe darle seguimiento con una apelación escrita firmada. Puede solicitar ayuda para redactar la apelación. Si no presenta la apelación escrita firmada, su apelación oral no se resolverá. Sin embargo, la fecha en que presentó la apelación oral se considerará la fecha de la apelación.
- Garantiza que la presentación de una apelación no pesará en su contra ni en contra de su proveedor.
- Le permite autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido un proveedor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, Alameda County Behavioral Health podría pedirle que firme un formulario para autorizar a BHP a divulgarle información a dicha persona.
- Permite que sus beneficios continúen, previa solicitud de una apelación, dentro del plazo requerido, el cual es 10 días a partir de la fecha en que se envió por correo o se entregó personalmente el Aviso de determinación adversa sobre un beneficio. No deberá pagar los servicios que se continúen mientras la apelación está pendiente. Si solicita la continuación del beneficio y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que recibe, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.
- Garantiza que las personas que toman las decisiones están calificadas para hacerlo y que no están involucradas en ningún nivel anterior de revisión o decisión.
- Les permite a usted o a su representante examinar su expediente del caso, además de su historia clínica y cualquier otro documento o registro que se haya considerado durante el proceso de apelación.

- Le brinda una oportunidad razonable para presentar pruebas y consideraciones de hecho o derecho, personalmente o por escrito.
- Permite que usted, su representante o el representante legal de un miembro fallecido se incluyan como partes de la apelación.
- Le informa mediante una confirmación por escrito que su apelación se está revisando.
- Le brinda información sobre su derecho a solicitar una audiencia del estado después de que se complete el proceso de apelación.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante ACBH:

- Si Alameda County Behavioral Health o uno de los proveedores contratados del condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de salud mental de especialidad de Medi-Cal debido a que no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor considera que necesita un servicio de salud mental de especialidad y le solicita a Alameda County Behavioral Health su aprobación, pero la organización no acepta y deniega la solicitud de su proveedor o reduce el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si el proveedor le solicitó a Alameda County Behavioral Health una aprobación, pero la organización necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si ACBH no le proporciona servicios conforme a los plazos establecidos por Alameda County Behavioral Health.
- Si considera que Alameda County Behavioral Health no le proporciona servicios lo suficientemente pronto como para satisfacer sus necesidades.
- Si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios de salud mental de especialidad que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar al número de teléfono gratuito de ACBH si desea recibir ayuda para presentar una apelación. El número de teléfono gratuito figura en la primera sección de este manual. Alameda County Behavioral Health proporcionará sobres con dirección en todas las instituciones de los proveedores para que nos envíe su apelación. Si no tiene uno de estos sobres, puede enviar su apelación directamente a la dirección que se encuentra en la primera sección de este manual. Las apelaciones pueden presentarse de forma oral o escrita. Si presenta su apelación de forma oral, debe darle seguimiento con una apelación escrita firmada.

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

ACBH les informará la decisión sobre su apelación a usted o su representante por escrito. La notificación tendrá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación.
- La fecha en que se tomó la decisión para la apelación.
- Si la apelación no se resolvió totalmente a su favor, el aviso también incluirá información relacionada con su derecho a solicitar una audiencia del estado y el procedimiento para solicitarla.

¿Hay una fecha límite para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días posteriores a la fecha del Aviso de determinación adversa sobre un beneficio. Recuerde que no siempre recibirá un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio. Si no recibe dicho aviso, no existen plazos para presentar una apelación. Esto significa que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

Alameda County Behavioral Health debe tomar una decisión sobre su apelación dentro de los 30 días calendario posteriores a la fecha en que la organización recibió su solicitud de apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si Alameda County Behavioral Health considera que necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Por ejemplo, la demora podría ser para su beneficio si Alameda County Behavioral Health considera que podría aprobar su apelación si tuviera más tiempo para solicitarles información a usted o su proveedor.

¿Qué sucede si no puedo esperar 30 días para que se tome la decisión sobre mi apelación?

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

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una manera más rápida de decidir una apelación. El proceso de apelación acelerada es similar al de apelación estándar. Sin embargo, tenga en cuenta lo siguiente:

- Su apelación debe cumplir con ciertos requisitos.
- El proceso de apelación acelerada también tiene plazos distintos de los de la apelación estándar.
- Puede solicitar una apelación acelerada de forma oral. No es necesario que presente su solicitud de apelación acelerada por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si considera que esperar un máximo de 30 días para obtener la decisión de una apelación estándar pondrá en peligro su vida, salud o capacidad para alcanzar, mantener o recobrar su máximo desempeño, puede solicitar una resolución acelerada para su apelación. Si Alameda County Behavioral Health considera que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, ACBH resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas posteriores a la fecha en que la organización reciba la apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si Alameda County Behavioral Health demuestra que necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Si ACBH extiende los plazos, Alameda County Behavioral Health le explicará por escrito el motivo de dicha extensión.

Si Alameda County Behavioral Health decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, la organización debe realizar esfuerzos razonables para proporcionarle rápidamente un aviso oral y debe enviarle una notificación por escrito en el plazo de dos días calendario para explicarle el motivo de la decisión. Luego, su apelación cumplirá con los plazos de la apelación estándar que se detallaron anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión de Alameda County Behavioral Health acerca de que su apelación no cumple con los criterios de una apelación acelerada, puede presentar una queja.

Una vez que ACBH resuelva su solicitud de una apelación acelerada, Alameda County Behavioral Health los notificará a usted y a todas las partes afectadas de manera oral y escrita.

PROCESO DE AUDIENCIA DEL ESTADO

¿Qué es una audiencia del estado?

Una audiencia del estado es una revisión independiente que realiza el California Department of Social Services para asegurarse de que reciba los servicios de salud mental de especialidad a los que tiene derecho conforme al programa Medi-Cal.

¿Cuáles son mis derechos en relación con las audiencias del estado?

Tiene derecho a lo siguiente:

- Tener una audiencia ante el *California Department of Social Services* (también denominada audiencia del estado).
- Que se le informe cómo solicitar una audiencia del estado.
- Que se le informen las reglas que rigen la representación en la audiencia del estado.
- Que sus beneficios continúen, previa solicitud, durante el proceso de audiencia del estado si solicita dicha audiencia dentro de los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo presentar mi solicitud para una audiencia del estado?

Puede presentar su solicitud:

- Si presentó una apelación y recibió una carta de Aviso de determinación adversa sobre un beneficio en la que se le informa que ACBH seguirá sin proporcionar los servicios o deniega su solicitud.
- Si ACBH o uno de sus proveedores contratados del condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de salud mental de especialidad de Medi-Cal debido a que no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor considera que necesita un servicio de salud mental de especialidad y le solicita a Alameda County Behavioral Health su aprobación, pero la organización no acepta y deniega la solicitud de su proveedor o reduce el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si el proveedor le solicitó a Alameda County Behavioral Health una aprobación, pero la organización necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si ACBH no le proporciona servicios conforme a los plazos establecidos por Alameda County Behavioral Health.
- Si considera que Alameda County Behavioral Health no le proporciona servicios lo suficientemente pronto como para satisfacer sus necesidades.
- Si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios de salud mental de especialidad que necesita.

¿Cómo solicito una audiencia del estado?

Puede solicitar una audiencia del estado directamente ante el California Department of Social Services. Para ello, escriba a la siguiente dirección:

*California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430*

También puede llamar al 1-800-952-5253 o para TTY al 1-800-952-8349.

¿Hay algún plazo para solicitar una audiencia del estado?

Solo tiene 120 días para solicitar una audiencia del estado. Los 120 días comienzan el día después de que Alameda County Behavioral Health le entrega personalmente un aviso con la decisión de la apelación o el día después de la fecha del matasellos del aviso con la decisión de la apelación del condado.

Si no recibe un Aviso de determinación adversa sobre un beneficio, puede solicitar una audiencia del estado en cualquier momento.

¿Puedo continuar con los servicios mientras espero la decisión de la audiencia del estado?

Sí, pero puede haber algunas limitaciones. Si desea continuar con los servicios del tratamiento, debe presentar la solicitud dentro de los 10 días posteriores a la fecha en que recibió el Aviso de determinación adversa sobre un beneficio.

Si solicita la continuación del beneficio y la decisión final de la audiencia del estado confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que recibe, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la audiencia estaba pendiente.

¿Qué debo hacer si deseo continuar con los servicios mientras espero la decisión de la audiencia del estado?

Si desea continuar con los servicios del tratamiento, debe presentar la solicitud dentro de los 10 días posteriores a la fecha en que recibió el Aviso de determinación adversa sobre un beneficio.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi audiencia del estado?

Después de que solicite una audiencia del estado, la organización podría demorar hasta 90 días para decidir sobre su caso y enviarle una respuesta.

¿Qué sucede si no puedo esperar 90 días para que se tome la decisión sobre mi audiencia del estado?

Si considera que esperar ese tiempo pondrá en riesgo su salud, es posible que pueda obtener una respuesta en un plazo de tres días laborales. Pida a su médico o profesional de la salud mental que redacte una carta por usted. La carta debe explicar en detalle los motivos por los que esperar hasta 90 días la decisión afectará seriamente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recobrar el máximo desempeño. Por ello, asegúrese de solicitar una audiencia acelerada y proporcionar la carta con su solicitud.

La *State Hearings Division* (División de Audiencias del Estado) del *Department of Social Services* revisará su solicitud de una audiencia del estado acelerada y decidirá si cumple con los requisitos. Si se aprueba su solicitud, se llevará a cabo una audiencia y se tomará una decisión dentro de los tres días laborales posteriores a la fecha en que la *State Hearings Division* reciba su solicitud.

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué es una directiva anticipada?

Usted tiene derecho a tener una directiva anticipada. La ley de California reconoce las directivas anticipadas, que son instrucciones escritas sobre su atención médica. Una directiva de este tipo incluye información que especifica cómo desea que se proporcione su atención médica o qué decisiones quiere que se tomen si no puede informar esto de forma oral. Es posible que, a veces, escuche que una directiva anticipada se describe como un documento vital o poder notarial.

La ley de California define a una directiva anticipada como una instrucción de atención médica individual oral o escrita, o un poder notarial (un documento escrito que le otorga permiso a alguien para que tome decisiones por usted). Todos los BHP deben contar con políticas sobre directivas anticipadas. ACBH tiene la obligación de proporcionar información escrita acerca de las políticas sobre directivas anticipadas de Alameda County Behavioral Health y una explicación de la ley estatal, si se solicita dicha información. Si desea solicitar esa información, debe comunicarse con el número de teléfono gratuito de ACBH que se indica en la primera sección de este manual.

El objetivo de una directiva anticipada es permitirles a las personas tener control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden proporcionar instrucciones sobre su propia atención. Es un documento legal que permite que las personas expresen, con anticipación, cuáles serían sus deseos, en el caso en que no puedan tomar decisiones de atención médica. Dicho documento puede incluir el derecho a aceptar o rechazar tratamientos médicos o cirugías, o bien puede especificar otras decisiones de atención médica. En California, una directiva anticipada consta de dos partes:

1. La asignación de un agente (una persona) que tome decisiones sobre su atención médica.
2. Sus instrucciones individuales de atención médica.

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

Si tiene alguna pregunta sobre la ley de California que aborda los requisitos de las directivas anticipadas, envíe una carta a la siguiente dirección:

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

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

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

Si reúne los requisitos para Medi-Cal, tiene derecho a recibir de Alameda County Behavioral Health servicios para trastornos por abuso de sustancias y de salud mental de especialidad médicamente necesarios. Cuando accede a estos servicios, tiene derecho a lo siguiente:

- Ser tratado con respeto y que también se respeten su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y que se le expliquen de una manera que pueda entender.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención de salud mental, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalias en relación con el uso de restricción y aislamiento.
- Solicitar y obtener una copia de sus expedientes médicos y pedir que se modifiquen o corrijan, si es necesario.
- Recibir la información de este manual sobre los servicios cubiertos por Alameda County Behavioral Health, otras obligaciones de Alameda County Behavioral Health y sus derechos tal como se describe aquí. También tiene derecho a recibir esta información y otra información que Alameda County Behavioral Health le proporcione de una manera que pueda comprender fácilmente. Esto significa, por ejemplo, que Alameda County Behavioral Health debe proporcionar su información escrita en los idiomas usados por, al menos, el 5% o 3000 de sus beneficiarios de BHP, lo que sea menor, y ofrecer servicios de interpretación sin cargo para personas que hablan otros idiomas. Esto también significa que Alameda County Behavioral Health debe proporcionar diferentes materiales para personas con necesidades especiales, como no videntes o con visión limitada o problemas para leer.
- Obtener servicios para trastornos por abuso de sustancias y de salud mental de especialidad de un BHP que cumpla con su contrato con el estado en cuanto a la disponibilidad de servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención y cobertura y autorización de servicios. Alameda County Behavioral Health debe realizar lo siguiente:
 - Emplear o celebrar contratos por escrito con proveedores suficientes para garantizar que todos los beneficiarios de Medi-Cal que reúnen los requisitos y califican para los servicios de salud mental de especialidad puedan recibir esos servicios de manera oportuna.
 - Cubrir para usted servicios médicamente necesarios fuera de la red de manera oportuna si Alameda County Behavioral Health no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda prestarlos. "Proveedor fuera de la red" hace referencia a un proveedor que no se encuentra en la lista de proveedores de Alameda County Behavioral Health. Alameda County

Behavioral Health debe asegurarse de que usted no pague ningún monto adicional por consultar a un proveedor fuera de la red.

- Garantizar que los proveedores estén capacitados para prestar los servicios de salud mental de especialidad que acuerdan cubrir.
 - Garantizar que los servicios de salud mental de especialidad que Alameda County Behavioral Health cubre sean suficientes en cantidad, duración y alcance para satisfacer las necesidades de los inscritos que reúnen los requisitos de Medi-Cal. Esto incluye asegurarse de que el sistema de aprobación de pago de los servicios de Alameda County Behavioral Health se base en la necesidad médica y que los criterios de necesidad médica se usen equitativamente.
 - Garantizar que sus proveedores evalúen adecuadamente a las personas que podrían recibir servicios y que trabajen con estas para elaborar un plan de tratamiento que incluya las metas del tratamiento y los servicios que se prestarán.
 - Proporcionar una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado de la red de Alameda County Behavioral Health o de uno que no pertenezca a la red sin costo adicional para usted si así lo solicita.
 - Coordinar los servicios que la organización proporciona con los servicios que se le proporcionan a usted mediante el plan de atención administrada de Medi-Cal o con su proveedor de atención primaria, si fuera necesario, y garantizar que su privacidad esté protegida tal como se especifica en las normas federales sobre la privacidad de la información de salud.
 - Proporcionar acceso oportuno a la atención, que incluye ofrecer servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una afección psiquiátrica de emergencia, una afección urgente o una afección debido a una crisis.
 - Participar en los esfuerzos del estado para incentivar la prestación de servicios de una manera culturalmente competente para todas las personas, incluidos aquellos con un dominio limitado de inglés y diversos orígenes culturales y étnicos.
- ACBH debe asegurarse de que su tratamiento no cambie de manera perjudicial como resultado de la expresión de sus derechos. ACBH debe cumplir con otras leyes estatales y federales vigentes (por ejemplo: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (*Civil Rights Act of 1964*), tal como lo apliquen las reglamentaciones en 45 CFR parte 80; Ley contra la Discriminación por Edad de 1975 (*Age Discrimination Act of 1975*) tal como lo apliquen las reglamentaciones en 45 CFR parte 91; Ley de Rehabilitación de 1973 (*Rehabilitation Act of 1973*); Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (*Education Amendments of 1972*) (en relación con los programas y las actividades de educación); Título II y III de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (*Americans with Disabilities Act*); sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (*Patient Protection and Affordable Care Act*); y los derechos descritos aquí.

- Es posible que tenga derechos adicionales conforme a las leyes estatales sobre tratamientos de salud mental. Si desea comunicarse con el defensor de los derechos de los pacientes, llame al siguiente número: *Defensores de los derechos de los pacientes* (510) 835-2505

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

Como beneficiario de los servicios de salud mental de especialidad, es su responsabilidad:

- Leer detenidamente este manual para los inscritos y otros materiales informativos importantes que haya recibido de Alameda County Behavioral Health. Estos materiales lo ayudarán a comprender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a sus citas de tratamiento tal como se programó. Obtendrá el mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si realmente no puede asistir a una cita, llame a su proveedor al menos 24 horas antes y reprogramela para otro día y horario.
- Llevar siempre su tarjeta de identificación de beneficios (BIC, *Benefits Identification Card*) de Medi-Cal y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.
- Informarle a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Contarle a su proveedor todas sus inquietudes médicas para que su plan de tratamiento sea preciso. Mientras más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegurarse de preguntarle a su proveedor cualquier duda que tenga. Es muy importante que comprenda completamente su plan de tratamiento y cualquier otra información que reciba durante este.
- Seguir el plan de tratamiento que usted y su proveedor acordaron.
- Estar dispuesto a construir una relación de trabajo sólida con el proveedor que lo atiende.
- Comunicarse con Alameda County Behavioral Health si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o algún problema con su proveedor que no puede resolver.
- Informarles al proveedor y a Alameda County Behavioral Health si tiene que realizar algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad de participar en el tratamiento.
- Tratar al personal que le brinda el tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha de algún fraude o delito, denúncielo:
 - El Department of Health Care Services solicita que cualquier persona que sospeche fraude, derroche o abuso por parte de Medi-Cal, llame a la línea directa de fraudes de Medi-Cal de DHCS al **1 (800) 822-6222**. Si considera que es una emergencia, llame al **911** para recibir ayuda inmediata. La llamada no tiene cargo y la persona que llama puede

permanecer anónima. También puede denunciar si sospecha fraude o abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o mediante el formulario en línea que se encuentra en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

- También puede realizar la denuncia ante el encargado del cumplimiento de Alameda County Health Care Services al 1-844-729-7055 o por correo electrónico a la dirección ProgIntegrity@acgov.org. Obtenga más información sobre el programa *Whistle Blower Program* (Programa de Denuncias sobre Prácticas Ilegales) del Condado de Alameda [aquí](#).