

**Alameda County
Behavioral Health
Care Services**

**El Plan de Servicios
de Salud Mental y
Tratamiento Contra
el Abuso del Alcohol
y las Drogas**

**Manual para miembros de
Medi-Cal del Condado de
Alameda que necesitan de
servicios de salud mental y
tratamiento contra el
alcohol y/o las drogas**

Teléfono | (800) 491-9099

SPANISH—4th Edition

IMPORTANT INFORMATION

If you need assistance translating this information into your home language, please call I (800) 491-9099.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si necesita ayuda para traducir esta información al español, por favor llame al número I (800) 491-9099.

ជំពូងសំខាន់

បើអ្នកត្រូវការជំនួយក្នុងការបកប្រែ
ជំពូងនេះជាភាសាខ្មែរ សូមអ្នកទូរស័ព្ទមកកាន់លេខ :
I (800) 491-9099

اطلاعات مهم

اگر برای ترجمه کردن این اطلاعات به فارسی
احتیاج به کمک دارید
به این شماره تلفن کنید :
I (800) 491-9099

중요한 정보

이 정보에 대한
한국어 안내가 필요하시면 전화해 주십시오:
I (800) 491-9099

ຂ່າວສານສຳຄັນ

ຫາກທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ
ໃນການແປກ່າວສານນີ້ເປັນພາສາລາວ
ກະຮຽນາຕິດຕໍ່
I (800) 491-9099

CHỈ DẪN QUAN TRỌNG

Nếu bạn cần được giúp đỡ để
dịch tài liệu này qua tiếng Việt, xin bạn gọi về số:
I (800) 491-9099

重要資訊

如果您需要幫助
將這些資訊翻譯成中文請洽詢：
I (800) 491-9099



Estimado miembro,

Bienvenido al Plan de Salud Mental y Tratamiento Contra el Abuso del Alcohol y las Drogas (Alameda County Behavioral Health Plan-BHP). BHP es un programa del Behavioral Health Care Services del Condado de Alameda.

Cuando tiene Medi-Cal en el Condado de Alameda, usted puede obtener servicios por medio del programa BHP del Condado de Alameda. Puede que nunca necesite ninguno de estos servicios, pero si los necesita, estamos aquí para ayudarlo.

Por favor lea este manual cuidadosamente.

No pagamos o proveemos servicios médicos. Tampoco le podemos ayudar a llenar las formas del SSI o de asistencia pública o welfare. Por favor no nos llame para esas necesidades.

Al ser su Plan de Salud Mental y Tratamiento Contra el Abuso del Alcohol y las Drogas tenemos ciertas responsabilidades. Como miembro,



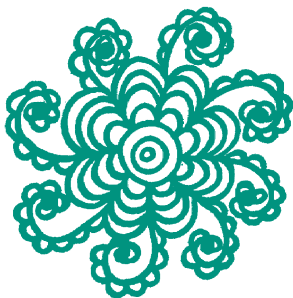
usted también tiene responsabilidades. Tenemos psiquiatras, terapeutas y otros profesionales en nuestro programa. Generalmente, lo vamos a referir con alguna de estas personas para que obtenga servicios. Es posible que también le recomendemos otros lugares fuera del BHP para encontrar la ayuda que necesite.

Nuestros objetivos son:

- 🌿 Ayudarle a conseguir el servicio que necesite.
- 🌿 Trabajar con su psiquiatra o terapeuta para que obtenga el mejor cuidado.
- 🌿 Ser sensibles a sus necesidades.

Esperamos que usted:

- 🌿 Seleccione a su psiquiatra o terapeuta por medio del BHP .
- 🌿 Llame a su psiquiatra o terapeuta para fijar citas y considere los consejos que reciba.



ACCESS: Línea de Ayuda Para Nuestros Miembros

La línea de ayuda telefónica para nuestros miembros se llama ACCESS y le puede dar respuestas de cómo encontrar los mejores servicios. La línea funciona las 24 horas del día, siete días a la semana. Llámenos si tiene preguntas. El número telefónico es **1 (800) 491-9099** ó **(510) 346-1000**.

El personal de ACCESS habla otros idiomas además de inglés. Tenemos traductores para ayudarle si no habla inglés. También le podemos ayudar si tiene problemas para ver u oír.

ACCESS le ayudará:

- 🌿 A obtener respuestas a sus preguntas sobre los Servicios de Salud Mental y Tratamiento Contra el Abuso del Alcohol y las Drogas.
- 🌿 A informarse qué servicios están disponibles.
- 🌿 A decidir qué clase de servicio necesita.

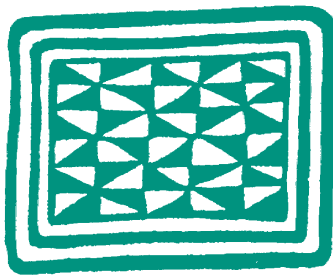


- ❧ A seleccionar un psiquiatra o terapeuta cerca de usted.
- ❧ A obtener tratamiento de salud mental o contra el abuso de alcohol/drogas para sus hijos.
- ❧ A enterarse sobre servicios para necesidades especiales.
- ❧ A buscar soluciones a problemas que pueda tener obteniendo servicios.

¿Cuáles Servicios Puede Obtener?

El Plan de Salud Mental y Tratamiento Contra el Abuso del Alcohol y las Drogas del Condado de Alameda le ayuda a obtener y a pagar por los siguientes servicios:

- ❧ **Ingreso:** Esto ocurre cuando usted visita un sitio de servicios por primera vez y da sus datos al personal.
- ❧ **Revisión:** El personal obtendrá más información de su situación para conocer su necesidad, la mejor forma de satisfacerlo, y el mejor lugar dónde obtener servicios.



- 🌿 **Atención en el hospital:** Es posible que el personal le aconseje que se quede en un hospital donde le podrán atender las 24 horas del día.
- 🌿 **Servicios de consulta externa:** Puede fijar una cita en la oficina del psiquiatra o terapeuta para que le ayude con su enfermedad.
- 🌿 **Emergencia psiquiátrica o crisis:** Puede utilizar este servicio 24 horas al día cuando necesite ayuda y no pueda esperar a una cita con un psiquiatra, terapeuta, u otro servicio de salud mental.
- 🌿 **Medicamentos:** El personal le puede sugerir que consulte con un médico que le pueda recomendar algún medicamento que le ayude por un período de tiempo.
- 🌿 **Niños y jóvenes:** Los niños pueden ver a un psiquiatra o terapeuta que sepa cómo trabajar bien con los niños y sus familias.

Emergencias

BHP paga por servicios psiquiátricos de emergencia. Si tiene



una emergencia, debe actuar rápidamente. Llame al **911** o vaya al hospital más cercano. Si no está seguro de que sea una emergencia, llame a ACCESS al **1 (800) 491- 9099**.

Si necesita otro tratamiento de salud mental o contra el abuso del alcohol o drogas después de que se le haya prestado cuidado de emergencia, llámenos al **1 (800) 491-9099**. Le ayudaremos a conseguir una cita.

Servicios Fuera del Condado

ACCESS le ayudará a obtener servicios que no son de emergencia cuando no se encuentre en el Condado de Alameda. Si tiene una emergencia cuando esté fuera del Condado de Alameda, BHP pagará por sus servicios psiquiátricos de emergencia.

El programa BHP no cubre tratamiento contra el abuso de alcohol y las drogas fuera del Condado de Alameda. Puede que el condado en



que se encuentre pague por esta clase de servicios.

Por favor díglele a ACCESS acerca de los servicios que recibió fuera del condado tan pronto como le sea posible.

Medicamentos

Medi-Cal puede pagar por los medicamentos que su psiquiatra le prescriba. Usted necesitará una receta escrita de su psiquiatra para estos medicamentos.

Privacidad

BHP protege su privacidad. No compartiremos información sobre usted o su tratamiento sin su permiso excepto cuando lo permita la ley. Por ejemplo, quizás necesitemos compartir su información si es importante para su cuidado de emergencia.

Derechos de los Miembros

Usted tiene derecho a:

- ✿ Recibir servicios en horas y lugares que sean convenientes para usted.



- ❧ Pedir servicios en donde el personal entienda su cultura y hable su idioma.
- ❧ Recibir servicios que sean culturalmente competentes.
- ❧ Que se le trate con cortesía, dignidad y respeto.
- ❧ Conocer todo aspecto de su enfermedad.
- ❧ Participar en las decisiones relacionadas a su tratamiento.
- ❧ Recibir respuesta a las preguntas que tenga sobre su enfermedad o tratamiento antes de empezar y durante el tratamiento.
- ❧ Rechazar tratamientos que no son de emergencia y conocer lo que puede suceder si usted rechaza el tratamiento.
- ❧ Confiar que su expediente y todo lo que le diga a su psiquiatra o terapeuta se mantendrá privado. No se dará a conocer su información sin su permiso excepto cuando lo permita la ley.
- ❧ Escoger al psiquiatra o terapeuta



que usted prefiera de nuestro programa.

- ✎ Expresar sus quejas al BHP sobre los servicios que ha recibido y obtener una respuesta dentro de un período razonable.
- ✎ Revisar su expediente u obtener un resumen.
- ✎ Pedir que su expediente sea corregido.
- ✎ Obtener una segunda opinión sobre cualquier servicio que haya obtenido o se le haya recomendado.
- ✎ Estar informado sobre los reglamentos del BHP y cualquier cambio que se haga.
- ✎ Estar libre de cualquier forma de restringimiento o reclusión usados para coerción, disciplina, conveniencia o retaliación.
- ✎ Recibir información sobre sus derechos y los beneficios que puede recibir.
- ✎ Recibir información sobre los diferentes tipos y niveles de servicio que puede obtener.



- ✿ Recibir servicios disponibles y accesibles.

Responsabilidades de los Miembros

Usted tiene la responsabilidad de:

- ✿ Tratar a los demás con respeto y dignidad.
- ✿ Contarle a su psiquiatra o terapeuta acerca de sus problemas y hacer preguntas.
- ✿ Hacer y acudir a sus citas, ser puntual y llamar si tiene que cancelar.
- ✿ Avisarle a su psiquiatra o terapeuta si no está de acuerdo con el tratamiento o si quiere dejar los servicios.
- ✿ Estudiar y cumplir los reglamentos del BHP.

Si Tiene Quejas

¡El Plan BHP quiere que usted reciba la mejor atención posible! Si algo sale mal, queremos saberlo. Avísele a su psiquiatra o terapeuta, al



supervisor o al director del programa. También puede llamar a nuestro Despacho de Asistencia al Consumidor al **1 (800) 779-0787** donde le pueden ayudar con sus preocupaciones.

Un amigo, familiar, o psiquiatra puede comunicar sus preocupaciones por usted. Si es necesario, BHP conseguirá a alguien que le traduzca si usted no habla inglés.

Procedimiento Formal de Quejas

BHP trabaja para ayudarle con sus quejas rápidamente. Usted tiene derecho a un procedimiento de queja formal y por escrito. El Comité de Agravios/Apelaciones del BHP revisará su queja. Nuestro Despacho de Asistencia al Consumidor en el **1 (800) 779-0787** le ayudará a preparar su queja para que la presente al comité. Si gusta puede designar a otra persona para que actúe o hable en su nombre en cualquier momento. Nadie lo tratará mal por reportar una queja.

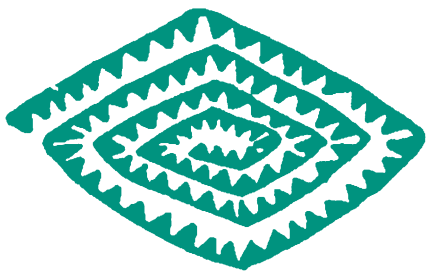


Audiencia Imparcial Estatal

Usted tiene derecho a pedir una Audiencia Imparcial Estatal cuando BHP le informe que no puede obtener un servicio que usted ha pedido, está recibiendo, o que el servicio que ha estado recibiendo será disminuido o eliminado. También puede pedir una Audiencia Imparcial Estatal si BHP no provee el servicio en un período de tiempo razonable o no responde a su queja o apelación durante el período designado. BHP le dará una Notificación de Acción cuando estas acciones ocurran. Usted tiene derecho a apelar en cualquier momento antes, durante o después de 90 días de terminado el proceso formal de quejas.

Para pedir una audiencia, llene el formulario para la Petición de una Audiencia Imparcial Estatal o llame a la Unidad para Preguntas Públicas (en inglés Public Inquiry and Response Unit) al **1 (800) 743-8525**.

BHP continuará pagando por los servicios que ha estado recibiendo si



usted presenta su formulario dentro de 10 días después del envío por correo o entrega personal de la Notificación de Acción. Hay más información por escrito en la forma de Notificación de Acción.

Para Conseguir una Segunda Opinión o Cambiar de Psiquiatra

Si necesita una segunda opinión sobre su estado de salud, los servicios que necesita, o si desea cambiar de psiquiatra o terapeuta, por favor llame a ACCESS al **1 (800) 491-9099**.

Para Mayor Información

Si desea una descripción más detallada de la información incluida en este manual, por favor contacte a ACCESS al **1 (800) 491-9099**.

**Alameda County
Behavioral Health Care Services
Behavioral Health Plan**

**El Plan de Servicios de Salud Mental
y Tratamiento Contra el Abuso del
Alcohol y las Drogas**

A Department of
Alameda County Health Care Services Agency

