



Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal Manual del beneficiario

2000 Embarcadero Cove, Suite 400, Oakland, CA 94606

Fecha de revisión: 1 de diciembre de 2023

Fecha de vigencia: 1 de enero de 2024

¹ El manual debe entregarse en el momento en que el beneficiario accede por primera vez a los servicios.

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	2
INFORMACIÓN GENERAL	4
AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD.....	9
SERVICIOS	22
CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ORGANIZADO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL	35
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL	40
CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA.....	41
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR.....	44
SU DERECHO A ACCEDER A LOS HISTORIALES MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES.....	47
AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS	48
PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	52
PROCESO DE QUEJA	54
PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA)	57
PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL	63
INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL	68
DIRECTIVA ANTICIPADA	72
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS.....	74
SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN.....	78
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN	81
ASISTENCIA LINGÜÍSTICA	84



OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Puede obtener el Manual del beneficiario (manual) y otros materiales de forma gratuita en otros idiomas. Llame a la línea ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual del Beneficiario para obtener más información sobre los servicios de asistencia lingüística para la atención médica, como los servicios de interpretación y traducción.

Este folleto está disponible en Español

Tập sách này có bằng tiếng Việt

이 책자는 한국어로 제공됩니다.

這本手冊有中文版

这本手册有中文版

این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.

Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog.

يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos , como braille, letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles sin costo alguno para usted. Llame a la línea ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711). La llamada es gratuita.

Servicios de interpretación

El Condado de Alameda proporciona servicios de interpretación oral por parte de un intérprete cualificado, las 24 horas del día, sin costo alguno para usted. No es necesario que recurra a un familiar o amigo como intérprete. Desaconsejamos el uso de menores como intérpretes a menos que se trate de una emergencia. Hay servicios de interpretación, lingüísticos y culturales disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para asistencia lingüística o para obtener este manual en otro idioma, llame a la línea



ACCESS de Alameda County Behavioral Health al
1-800-491-9099 (TTY: 711). La llamada es gratuita.



INFORMACIÓN GENERAL

Les damos la bienvenida a Alameda County Behavioral Health Care Services

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES	
Emergencia	911
Línea de ayuda para servicios de trastornos por consumo de sustancias de Alameda County Behavioral Health	(844) 682-7215
Programa ACCESS de Salud Mental de Alameda County Behavioral Health Care Services	(510) 346-1000 ó (800) 491-9099
TTY	711
Línea directa para crisis/suicidio	988
Oficina de Asistencia al Consumidor	(800) 779-0787
Defensores de los derechos del paciente	(510) 835-2505

Términos que encontrará en este manual:

ACBH	Alameda County Behavioral Health.
BHP	Plan de Salud Conductual: los servicios integrados de ACBH relacionados con la salud mental de especialidad y los trastornos por consumo de sustancias se prestan dentro de una red de programas y clínicas del condado, organizaciones comunitarias contratadas, hospitales y una red multifacética de proveedores.
DMC-ODS	Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
SMHS	Servicios de salud mental de especialidad.
SSA	Agencia de Servicios Sociales (condado de Alameda).
SUD	Trastornos por consumo de sustancias.



ACBH le da la bienvenida al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Alameda. Mientras recibe los servicios de este sistema, puede adquirir servicios que incluyen Tratamiento Ambulatorio, Tratamiento Residencial, Servicios de Recuperación y muchas otras modalidades de servicio.



¿Por qué es importante leer este manual?

Es importante que entienda cómo funciona el plan del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado para que pueda obtener la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención, y también responderá a muchas de sus preguntas.

Obtendrá información sobre lo siguiente:

- Cómo recibir servicios de tratamiento de los trastornos por consumo de sustancias a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Alameda.
- A qué beneficios tiene acceso.
- Qué debe hacer si tiene una pregunta o un problema.
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para poder leerlo más tarde. Use este manual como complemento del Manual del beneficiario que recibió cuando se inscribió en su beneficio actual de Medi-Cal. Este beneficio podría usarse con un plan de atención médica administrada de Medi-Cal o con el programa regular de “pago por servicio” de Medi-Cal.

Como beneficiario del plan del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, el Condado de Alameda del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal es responsable de lo siguiente:

- Determinar si cumple con los criterios para recibir los servicios del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado o su red de proveedores.
- Coordinar su atención con otros planes o sistemas de prestación de servicios, según sea necesario, para facilitar las transiciones de atención y orientar las derivaciones de los beneficiarios, a fin de asegurarse de que se complete el circuito de derivación y de que el nuevo proveedor acepte ocuparse de la atención del beneficiario.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que responda las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en el que puedan informarle sobre cómo obtener servicios del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. También puede comunicarse con el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-682-7215 para preguntar por la disponibilidad de atención médica fuera del horario de atención.



- Contar con suficientes proveedores cercanos a usted para asegurarse de que pueda obtener los servicios de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias cubiertos por el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal si los necesita.
- Darle información y formación sobre los servicios disponibles en su condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Proporcionarle servicios gratuitos en su idioma o mediante un intérprete (si es necesario) e indicarle que estos servicios de interpretación están disponibles.
- Brindarle información por escrito sobre los recursos que están disponibles en otros idiomas o formatos. ACBH puede proporcionar información por escrito en español, chino simplificado, chino tradicional, farsi, árabe, tagalo, coreano y vietnamita, así como también en letra grande, braille y formatos de audio.
- Avisarle de cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual por lo menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio. Se considera que un cambio es significativo cuando se produzca un aumento o una disminución en la cantidad o el tipo de servicios disponibles, o si se produce un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red, o si hay cualquier otro cambio que repercuta en los beneficios que recibe a través del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Garantizarle el acceso continuo a su proveedor anterior que ahora está fuera de la red durante un período si el cambio de proveedor pudiera perjudicar su salud o aumentar el riesgo de hospitalización.

Llame a la Línea de ayuda al 1-844-682-7215 para obtener información sobre los programas y servicios de tratamiento del consumo de sustancias en el condado de Alameda.

Información para beneficiarios que necesitan materiales en otro idioma

Si desea recibir este manual u otros materiales escritos en un idioma distinto al inglés, llame a la línea de ayuda gratuita disponible las 24 horas del condado de Alameda al 1-844-682-7215.

Esta información está disponible en los idiomas que se indican a continuación:



- **Spanish:**
Este folleto está disponible en Español
- **Vietnamese:**
Tập sách này có bản tiếng Việt
- **Korean:**
이 책자는 한국어로 제공됩니다.
- **Chinese (Traditional):**
這本手冊有中文版
- **Chinese (Simplified):**
这本手册有中文版
- **فارسی (Farsi):**
 - این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.
- **Tagalog (Tagalog/Filipino):**
Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog.
- **Arabic**
 - يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

Información para beneficiarios que tengan problemas para leer

Para obtener ayuda con la lectura de los materiales del BHP del condado de Alameda, llame a la línea de ayuda gratuita disponible las 24 horas del condado de Alameda al 1-844-682-7215.

Información para beneficiarios que tengan problemas de audición

Llame al BHP del condado de Alameda con la ayuda del Servicio de retransmisión de California al 711.

Información para beneficiarios que tengan problemas de la vista

Llame a la línea de ayuda gratuita disponible las 24 horas del condado de Alameda al 1-844-682-7215 para acceder a recursos destinados a beneficiarios con problemas de la vista.



AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso, póngase en contacto con su proveedor de atención médica o con el departamento de la Agencia de Servicios de Salud del Condado de Alameda correspondiente:

- Administración y Salud de Indigentes, llamar al (510) 618-3452
- Behavioral Health Care Services, Oficina de Asistencia al Consumidor, llamar al (800) 779-0787
- Oficina del Director del Departamento de Salud Pública, llamar al (510) 267-8000
- Departamento de Salud Ambiental, llamar al (510) 567-6700

Propósito de este aviso

Este aviso describe las prácticas de privacidad de la Agencia de Servicios de Salud del Condado de Alameda (ACHCSA), sus departamentos y programas, y los individuos involucrados en proporcionarle servicios de atención médica. Estos individuos son profesionales de atención médica y otros individuos autorizados por el condado de Alameda para tener acceso a su información de salud como parte de la prestación de servicios o del cumplimiento de las leyes estatales y federales.

Entre los profesionales de atención médica y otros individuos se incluyen los siguientes:

- Profesionales de atención médica (como médicos, profesionales de enfermería, técnicos, estudiantes de medicina)
- Profesionales de atención de salud conductual (como psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales clínicos habilitados, terapeutas familiares y matrimoniales, consejeros clínicos profesionales, técnicos psiquiatras, profesionales de enfermería registrados, residentes)
- Otros individuos que participan en su cuidado en esta agencia o que trabajan con esta agencia para ofrecer atención a sus clientes, incluidos los empleados, el personal y otras personas que trabajan con la ACHCSA que prestan servicios o desempeñan funciones que hacen posible su atención médica

Estas personas pueden compartir información de salud sobre usted entre sí y con otros proveedores de atención médica para propósitos de tratamiento, pago u operaciones de atención médica, y con otras personas por otras razones descritas en este aviso.



Nuestras responsabilidades

La ley nos obliga a mantener la privacidad y seguridad de su información de salud protegida y a proporcionarle este aviso sobre nuestros deberes legales y prácticas de privacidad. También tenemos la responsabilidad de cumplir con los términos y condiciones de este aviso actualmente vigente.

Este aviso hará lo siguiente:

- Identificará los tipos de usos y divulgaciones de su información que pueden ocurrir sin su previa aprobación por escrito.
- Identificará las situaciones en las que se le dará la oportunidad de estar de acuerdo o en desacuerdo con el uso o la divulgación de su información.
- Le informaremos con prontitud si se produce una infracción que pueda haber comprometido la privacidad o seguridad de su información.
- Debemos cumplir los deberes y las prácticas de privacidad descritos en este aviso y entregarle una copia de este.
- No usaremos ni compartiremos su información de forma distinta a la aquí descrita, a menos que nos autorice a hacerlo por escrito. Si nos da su autorización, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Si cambia de opinión, comuníquenoslo por escrito.
- Se le brindará asesoramiento sobre sus derechos en relación con su información personal de salud.

Cómo podemos usar y divulgar la información de salud sobre usted

Los tipos de usos y divulgaciones de la información de salud se pueden dividir en categorías. A continuación, se describen dichas categorías con explicaciones y algunos ejemplos. No se pueden mencionar todos los tipos de usos y divulgaciones, pero todos los usos y divulgaciones estarán comprendidos dentro de una de estas categorías.

Tratamiento. Podemos usar o compartir su información de salud para proporcionarle tratamiento médico u otros servicios de salud. El término “tratamiento médico” incluye el tratamiento de la salud física y también los “servicios de atención de la salud conductual” (servicios de salud mental y servicios de tratamiento por adicciones al alcohol u otras drogas) que puede recibir. Por ejemplo, un profesional de atención médica habilitado puede hacer los arreglos necesarios para que usted vea a un psiquiatra a fin de recibir un potencial medicamento y podría conversar con el psiquiatra sobre su perspectiva en relación con su tratamiento. O un miembro de nuestro personal puede preparar una orden para que se hagan pruebas de laboratorio u obtener una derivación a un médico externo para un examen físico. Si usted recibe atención médica de otro proveedor, podemos divulgar su información de salud a su nuevo proveedor para fines de tratamiento.



Pago. Podemos usar o compartir su información de salud para facturar y obtener pagos de Medi-Cal, Medicare, planes de salud y otras aseguradoras por el tratamiento y los servicios que le hemos proporcionado. Por ejemplo, es posible que debamos darle a su plan de salud información sobre el tratamiento o asesoramiento que recibió aquí para que su plan de salud nos pague o le reembolse a usted lo que pagó por los servicios. También podemos informarles sobre tratamientos o servicios que tenemos planeado proporcionarles a fin de obtener aprobación previa o determinar si su plan cubrirá el tratamiento. Si recibe atención médica de otro proveedor, podemos divulgar su información de salud a su nuevo proveedor para fines de pago.

Operaciones de atención médica. Podemos usar y divulgar su información de salud para dirigir nuestro consultorio, mejorar su atención y ponernos en contacto con usted cuando sea necesario. Podemos compartir partes limitadas de su información de salud con los departamentos del condado de Alameda, pero solo en la medida necesaria para el desempeño de funciones importantes que respalden nuestras operaciones de atención médica. Estos usos y divulgaciones son necesarios para el funcionamiento administrativo de la Agencia de Servicios de Salud y para asegurarnos de que todos nuestros clientes reciban atención de calidad. Por ejemplo, podemos usar su información de salud para lo siguiente:

- Para revisar nuestros tratamientos y servicios, y evaluar el desempeño del personal a cargo de su atención.
- Para ayudar a decidir qué servicios adicionales deberíamos ofrecer y qué servicios no son necesarios, y evaluar si ciertos tratamientos son eficaces.
- Para las actividades de revisión o aprendizaje de médicos, profesionales de enfermería, clínicos, técnicos u otro personal de atención médica, estudiantes, residentes y otro personal de la agencia.
- Para ayudarnos con nuestra administración fiscal y con el cumplimiento de las leyes.
- Si obtiene atención médica de otro proveedor, también podemos divulgar su información de salud a su nuevo proveedor para algunas de sus operaciones de atención médica. Además, podemos eliminar información que lo identifique de este conjunto de información de salud a fin de que otras personas lo puedan usar para estudiar la atención médica y la prestación de la atención médica sin acceder a la identidad de pacientes específicos.
- También podemos compartir información médica sobre usted con los otros proveedores de atención médica, organizaciones de compensación de atención médica y planes de salud que participan con nosotros en



“acuerdos organizados de atención médica” (organized health care arrangements, OHCA) para cualquiera de las operaciones de atención médica del OHCA. Los OHCA incluyen hospitales, organizaciones de médicos, planes de salud y otras entidades que proporcionan servicios de atención médica de forma colectiva. Puede encontrar una lista de los OHCA en los que participamos en ACCESS.

Hoja de registro. Podemos usar y divulgar su información médica al pedirle que se registre cuando llegue a nuestras oficinas. También podemos llamarlo por su nombre cuando estemos listos para verlo.

Notificación y comunicación con la familia. Podemos compartir información con su familia, amigos cercanos u otras personas involucradas en su atención sobre su ubicación, su estado general o, a menos que nos haya indicado lo contrario, en caso de producirse su fallecimiento. En caso de ayuda ante desastres, podemos divulgar información a una organización de socorro para que coordine las tareas de notificación. Asimismo, podemos divulgar información a alguien que participe en su atención o ayude a pagarla. Tiene el derecho y la opción, si es capaz y está disponible para hacerlo, de estar de acuerdo con estas divulgaciones y objetarlas. Antes de hacer estas divulgaciones, le daremos la oportunidad de objetar, aunque es posible que divulguemos esta información en una situación de desastre incluso a pesar de su objeción si creemos que es necesario para responder a las circunstancias de emergencia. Si no puede decirnos lo que prefiere, por ejemplo, si está inconsciente, podemos seguir adelante y compartir su información si creemos que es lo mejor para usted. También podemos compartir su información cuando sea necesario a fin de aliviar una amenaza grave e inminente para la salud o la seguridad.

¿De qué otra forma podemos usar o compartir su información de salud? Se nos permite o exige que compartamos su información de otras formas, normalmente de forma que contribuyan al bien público, como la salud pública y la investigación. Debemos cumplir muchas condiciones legales antes de poder compartir su información para estos fines. Para obtener más información, consulte: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html.

Divulgaciones para las cuales NO tenemos la obligación de darle la oportunidad de estar de acuerdo u objetar. Además de las situaciones anteriores, la ley nos permite compartir su información de salud sin obtener primero su permiso. Estas situaciones se describen a continuación.

Según lo establezca la ley. Divulgaremos la información de salud sobre usted cuando lo requieran las leyes federales, estatales y locales.



Sospecha de abuso o negligencia. Divulgaremos su información de salud a las agencias correspondientes en caso de sospecha de abuso o negligencia infantil, abuso o negligencia de ancianos o adultos dependientes, o violencia doméstica. Puede estar de acuerdo con la divulgación o la ley puede autorizarnos a hacerla si se cree que es necesaria para prevenir una amenaza a una persona o a la salud o seguridad públicas.

Ayuda contra los riesgos para la salud pública. Podemos divulgar información de salud sobre usted en determinadas situaciones, como las siguientes:

- Prevención de enfermedades, lesiones o discapacidades
- Notificación de nacimientos y muertes
- Ayuda con el retiro de productos del mercado
- Notificación de reacciones adversas a medicamentos
- Notificación de sospechas de malos tratos, abandono o violencia doméstica
- Prevención o reducción de una amenaza grave para la salud o la seguridad de cualquier persona

Actividades de supervisión de servicios de salud. Podemos divulgar información de salud a una agencia de supervisión de servicios de salud para actividades autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión incluyen, por ejemplo, auditorías, investigaciones, inspecciones y concesión de licencias. Estas actividades son necesarias para que el Gobierno supervise el sistema de atención médica, los programas gubernamentales y el cumplimiento con las leyes de derechos civiles.

Procedimientos judiciales y administrativos. Podemos compartir su información de salud en respuesta a una orden judicial o administrativa, demandas y acciones legales, o en respuesta a una citación.

Autoridades del orden público. Podemos divulgar información de salud si lo solicita un funcionario de las autoridades del orden público con las siguientes finalidades:

- Para ayudar a las autoridades del orden público a dar respuesta a actividades delictivas.
- Para identificar o localizar a un sospechoso, un testigo, una persona desaparecida, etc.
- Para proporcionar información a las autoridades del orden público sobre una víctima de un delito.



- Para denunciar actividades delictivas o amenazas contra nuestras instalaciones o nuestro personal.

Coroners, médicos forenses y directores de funerarias. Podemos divulgar información de salud a un *coroner* o médico forense. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para identificar a una persona fallecida o determinar la causa de su muerte. También podemos divulgar información de salud sobre pacientes en nuestras instalaciones a fin de asistir a directores de funerarias en el desempeño de sus deberes.

Donación de órganos o tejidos. Si es donante de órganos, podríamos divulgar información médica a organizaciones que se ocupan de donaciones o trasplantes de órganos.

Investigación. Podemos usar o divulgar su información para fines de investigación en determinadas circunstancias limitadas.

Para evitar una amenaza a la salud o la seguridad de un individuo o públicas. Podemos usar y divulgar su información de salud cuando sea necesario para prevenir una amenaza grave a su salud y seguridad o a la salud y seguridad públicas o de otras personas. Sin embargo, cualquier divulgación solo se hará a alguien que creamos que puede ser capaz de prevenir la amenaza o que se produzcan los daños.

Para funciones especiales del Gobierno. Podemos usar o divulgar su información de salud para asistir al Gobierno en el desempeño de sus funciones relacionadas con usted. Su información de salud se puede divulgar (i) a autoridades de comandos militares, si usted forma parte de las fuerzas armadas, para ayudar a llevar a cabo misiones militares; (ii) a funcionarios federales autorizados para llevar a cabo actividades de seguridad nacional; (iii) a funcionarios federales autorizados para la prestación de servicios de protección al presidente u otras personas o para la realización de investigaciones según lo establece la ley; (iv) a una institución correccional, si usted está en la prisión, para fines de atención médica, salud y seguridad; (v) a programas de compensación laboral según lo establece la ley; (vi) a agencias de las autoridades del orden público del Gobierno para la protección de funcionarios federales y estatales elegidos constitucionalmente y sus familias; (vii) al Departamento de Justicia de California para propósitos de movimiento e identificación en relación con ciertos pacientes criminales o en relación con personas que no pueden comprar, poseer o controlar un arma de fuego o un arma mortal; (viii) al Senado o al Comité de Reglas de la Asamblea para fines de investigación legislativa; (ix) a la organización de protección y defensoría a nivel estatal y a la Oficina de Derechos del Paciente del condado para fines de ciertas investigaciones según lo exija la ley.



Otras categorías especiales de información, si corresponde. Se pueden aplicar requisitos legales especiales al uso o la divulgación de ciertas categorías de información, por ejemplo, exámenes de detección del virus de inmunodeficiencia adquirida (VIH) o tratamientos y servicios para el abuso de alcohol y drogas. Además, se pueden aplicar normas un tanto diferentes para el uso y la divulgación de su información médica relacionada con cualquier atención médica general (que no sea de salud mental) que reciba.

Notas de psicoterapia, si corresponde. Las notas de psicoterapia son las notas registradas (en cualquier soporte) por un proveedor de atención médica que es un profesional de atención de la salud mental, en las que este profesional documenta o analiza el contenido de una conversación durante una sesión de terapia privada o durante una sesión de terapia grupal, conjunta o familiar, y que están separadas del resto del expediente médico del individuo. Las notas de psicoterapia excluyen las recetas y el control de medicamentos, las horas de inicio y fin de las sesiones de terapia, las modalidades y frecuencias del tratamiento otorgado, los resultados de pruebas clínicas y cualquier resumen de los siguientes elementos: diagnósticos, estado funcional, plan de tratamiento, síntomas, pronosis y progreso a la fecha.

Podemos usar o divulgar sus notas de psicoterapia, según lo establece la ley, de las siguientes maneras:

- Para su uso por parte del autor de las notas.
- En programas supervisados de capacitación en salud mental para estudiantes, aprendices o practicantes.
- El proveedor puede usarlas o divulgarlas como defensa de una acción legal u otra diligencia llevada a cabo por el individuo.
- Para prevenir o aliviar una amenaza grave e inminente a la salud o la seguridad de una persona o del público.
- Para la supervisión de los servicios de salud del autor de las notas de psicoterapia.
- El uso o la divulgación pueden hacerse a un *coroner* o médico forense para informar de la muerte del paciente.
- En caso de que el uso o la divulgación sean necesarios para prevenir o aliviar una amenaza grave e inminente a la salud o la seguridad de una persona o del público.
- El uso o la divulgación pueden hacerse a usted o al secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS) en el curso de una investigación o según lo exija la ley.



- Al *coroner* o médico forense después de que usted fallezca.
- En la medida en que revoque su autorización para usar o divulgar sus notas de psicoterapia, dejaremos de usar o divulgar estas notas.

Cambio de propiedad, si corresponde. En caso de que este consultorio/ programa se venda o se fusione con otra organización, su información personal de salud/expediente pasarán a ser propiedad del nuevo propietario. No obstante, usted conservará el derecho a solicitar que se transfieran copias de su información de salud personal a otro consultorio/programa.

Divulgación solo después de que usted haya tenido la oportunidad de aceptar u objetar.

Hay situaciones en las que no compartiremos su información de salud a menos que lo hayamos discutido con usted (de ser posible), y usted no se oponga a esta divulgación. Estas situaciones son las siguientes:

Directorios de pacientes. Puede decidir qué datos de salud desea que figuren en los directorios de pacientes.

Personas involucradas en su atención o en el pago de su atención. Podemos compartir su información de salud con un familiar, un amigo cercano u otra persona que usted haya indicado que está involucrada en su atención médica. Por ejemplo, si le pide a un familiar o amigo que recoja un medicamento por usted en la farmacia, podemos decirle a esta persona qué medicamento es y cuándo estará listo para ser retirado. Además, podemos notificar a un familiar (o a otra persona responsable de su atención) sobre su ubicación y padecimiento médico, siempre que usted no se oponga.

Divulgaciones en las comunicaciones con usted. Podemos comunicarnos con usted y, en tales situaciones, podemos compartir su información de salud. Por ejemplo, podemos usar y divulgar información de salud a fin de comunicarnos con usted para recordarle que tiene una cita para tratamiento aquí o para hablarle o darle recomendaciones sobre posibles opciones o alternativas de tratamiento que podrían ser de su interés. Podemos usar y divulgar su información de salud para informarle sobre beneficios o servicios de salud que podrían ser de su interés. Podemos comunicarnos con usted para comentarle sobre nuestras actividades de recaudación de fondos.

Otros usos de su información de salud. Los demás usos no contemplados en el presente aviso o en las leyes que se aplican a nosotros solo se harán con su permiso por escrito.

Si nos da permiso para usar o divulgar su información de salud, puede revocar ese permiso, por escrito, en cualquier momento. Si revoca su permiso, dejaremos de usar o divulgar su información de salud por los motivos contemplados en su autorización por escrito. Usted entiende que no



podemos revertir las divulgaciones que ya hayamos hecho con su permiso y que estamos obligados a conservar nuestros registros de la atención que le proporcionamos.

Sus derechos en relación con su información de salud. Cuando se trata de su información de salud, usted tiene ciertos derechos. En esta sección, se explican sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para con usted.

Notificación de vulneración. En caso de que se produzca una vulneración que pueda haber puesto en peligro la privacidad o seguridad de su información personal de salud protegida, se lo comunicaremos de inmediato. Si nos ha proporcionado su correo electrónico actual, podemos usarlo para darle información relacionada con la vulneración. En algunas circunstancias, nuestro socio comercial puede proporcionar la notificación. También podemos enviar la notificación por otros métodos según corresponda.

(Nota: La notificación por correo electrónico solo se usará si estamos seguros de que no contendrá información personal de salud [PHI] y no divulgará información inadecuada. Por ejemplo, si nuestra dirección de correo electrónico es "digestivediseaseassociates.com", un correo electrónico enviado con esta dirección podría, si es interceptado, identificar al paciente y su padecimiento).

Copia electrónica o en papel de su expediente médico. Tiene derecho a consultar y copiar esta información de salud. Generalmente, esta incluye registros médicos y de facturación, pero puede no contener cierta información sobre salud mental. Se aplican ciertas restricciones:

- Puede solicitar ver u obtener una copia electrónica o en papel de su expediente médico y otra información de salud que tengamos sobre usted.
- Le proporcionaremos una copia o un resumen de su información de salud, normalmente en los 30 días siguientes a su solicitud. Podemos cobrar una tarifa razonable basada en los costos.
- Debe presentar su solicitud por escrito. Podemos facilitarle un formulario para ello e instrucciones sobre cómo presentar la solicitud.
- Puede esperar recibir un aviso relacionado con esta solicitud en un plazo de 10 días hábiles.
- Podemos rechazar su solicitud bajo ciertas circunstancias. Si se le deniega el acceso a su información de salud, puede solicitar la revisión de esa denegación según lo establece la ley.



- Si rechazamos su solicitud de acceso a sus notas de psicoterapia, tendrá derecho a pedir que se las transfiera a otro profesional de salud mental.

Solicitud de corrección de su expediente médico. Puede pedirnos que corrijamos su información de salud que considere incorrecta o incompleta. Podemos rechazar su solicitud, pero le diremos el motivo por escrito en un plazo de 60 días. No estamos obligados a eliminar información de su expediente. Si hay un error, se lo corregirá agregando información aclaratoria o complementaria. Tiene derecho a solicitar una enmienda siempre y cuando la información sea conservada por o para el centro. Se aplican ciertas restricciones:

- Debe presentar su solicitud para la enmienda por escrito. Podemos facilitarle un formulario para ello e instrucciones sobre cómo presentar la solicitud.
- Debe proporcionar una razón que respalde su solicitud.

Además, podemos rechazar su solicitud si nos pide que modifiquemos información que tenga las siguientes características:

- Que no haya sido creada por nosotros, a menos que el creador de la información ya no esté disponible para hacer la enmienda.
- Que no forme parte de la información de salud conservada por o para nuestro centro.
- Que no forme parte de la información que se le permitiría inspeccionar o copiar. Incluso si rechazamos su solicitud de enmienda, tiene derecho a enviar un anexo por escrito con respecto a cualquier elemento o declaración en su expediente que considere incompleto o incorrecto. Si indica claramente por escrito que quiere que el anexo forme parte de su expediente médico, lo adjuntaremos a su expediente y lo incluiremos cuando hagamos una divulgación del elemento o la declaración que considere incompleto o incorrecto.

Derecho a solicitar que limitemos la información que usamos o compartimos. Puede pedirnos que no usemos o compartamos determinada información de salud para fines de tratamiento, pago o nuestras operaciones. No estamos obligados a acceder a su solicitud y podemos rechazarla si acceder pudiera afectar su atención. También tiene derecho a solicitar la limitación de la información de salud que divulgamos sobre usted a una persona que esté involucrada en su atención médica o en su pago, como un familiar o amigo. Por ejemplo, puede solicitar que no usemos ni divulguemos información sobre su diagnóstico o tratamiento a un amigo o familiar.



Si aceptamos su solicitud de limitar la forma en que usamos su información para fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica, cumpliremos con su solicitud a menos que la información sea necesaria para proporcionarle tratamiento de emergencia. Para solicitar restricciones, debe enviarle una solicitud por escrito a su proveedor. En la solicitud, debe indicarnos qué información quiere limitar; si quiere limitar el uso, la divulgación o ambos; y a quiénes quiere que se apliquen estas limitaciones.

Si pagó completamente de su bolsillo un servicio o producto de atención médica, puede pedirnos que no compartamos esa información con fines de pago o de nuestras operaciones con su seguro de salud. Accederemos a su solicitud menos que una ley nos exija que compartamos esa información.

Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales. Puede pedirnos que nos pongamos en contacto con usted de una forma concreta (por ejemplo, a su teléfono particular o al de la oficina) o que le enviemos la correspondencia a una dirección diferente. Accederemos a todas las solicitudes razonables. Para solicitar comunicaciones confidenciales, debe enviarle una solicitud por escrito a su proveedor. No le preguntaremos la razón de su solicitud.

Derecho a recibir una copia de este aviso de privacidad. Puede solicitar una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si ha aceptado recibirlo electrónicamente. Le proporcionaremos una copia impresa sin demora. Aunque haya aceptado recibir este aviso de forma electrónica, tiene derecho a solicitar una copia impresa. Puede obtener una copia de este aviso a través de su proveedor o de cualquiera de los programas arriba mencionados.

Derecho a obtener una lista de las personas con las que hemos compartido información. Puede solicitar una lista (informe) de las veces que hemos compartido su información de salud durante los seis años anteriores a la fecha de su solicitud, con quién la hemos compartido y por qué. Este informe no incluirá lo siguiente:

- Divulgaciones necesarias para fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica.
- Divulgaciones hechas a usted.
- Divulgaciones que fueron meramente incidentales a una divulgación permitida o requerida de otra forma.
- Divulgaciones que se hicieron con su autorización por escrito.
- Otras divulgaciones permitidas o exigidas por la ley.

Incluiremos todas las divulgaciones excepto las relacionadas con tratamientos, pagos, operaciones de atención médica, y ciertas otras



divulgaciones (como cualquiera que usted nos haya solicitado hacer). Le proporcionaremos un informe al año de forma gratuita, pero podemos cobrarle una tarifa razonable basada en los costos si solicita otro antes de los 12 meses. Para solicitar esta lista o informe de divulgaciones, debe presentar su solicitud por escrito. Podemos facilitarle un formulario para ello e instrucciones sobre cómo presentar la solicitud. En su solicitud, debe indicar un período de tiempo y la forma en que desea recibir la lista (por ejemplo, en formato impreso o electrónico). Le notificaremos el costo correspondiente y usted podrá optar por retirar o modificar su solicitud en ese momento antes de que se incurra en gastos.

Derecho a elegir a alguien que actúe en su nombre. Si ha otorgado a alguien un poder de representación para la atención médica o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información de salud. Nos aseguraremos de que la persona tenga esta autoridad y pueda actuar en su nombre antes de tomar ninguna medida.

Cambios en los términos de este aviso. Podemos modificar los términos de este aviso y dichos cambios se aplicarán a toda la información que tengamos sobre usted. El nuevo aviso estará disponible, previa solicitud, en nuestra oficina y en nuestro sitio web. Recibirá una copia del nuevo aviso cuando/si el aviso de prácticas de privacidad cambia o si se registra en un nuevo sitio de servicio.

Presentación de una queja si considera que se vulneran sus derechos. Todos los programas de la Agencia de Servicios de Salud se comprometen a proteger la privacidad de su información personal de salud. Si cree que se han vulnerado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja ante el departamento en el que cree que se ha producido tal hecho. Investigaremos su queja a su debido tiempo y tomaremos medidas correctivas si es necesario. No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

Todas las quejas deben presentarse por escrito. Para obtener una copia del formulario y de las instrucciones para presentar una queja, debe comunicarse con:

BEHAVIORAL HEALTH CARE SERVICES	Consumer Assistance Office 2000 Embarcadero Cove, Suite 400 Oakland, CA 94606 (800) 779-0787
---------------------------------	---



DEPARTAMENTO DE SALUD AMBIENTAL	Office of the Director 1131 Harbor Parkway Alameda, CA 94502 (510) 567-6700
ADMINISTRACIÓN Y SALUD DE INDIGENTES	Office of the Director 1000 San Leandro Blvd, Suite 300 San Leandro, CA 94577 (510) 618-3452
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA	Office of the Director ATTN: Privacy Issue 1000 Broadway 5 th Floor Oakland, CA 94607 (510) 267-8000

También puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Para ello, puede enviar una carta a:

Office of Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
90 Seventh Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103

También puede llamar al 1-800-368-1019 o visitar www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.



SERVICIOS

¿Qué son los servicios del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Los servicios del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal son servicios de atención médica para personas que tienen una condición por consumo de sustancias o, en algunos casos, corren el riesgo de desarrollar una condición por consumo de sustancias que un pediatra o un odontólogo puede no ser capaz de tratar . Puede consultar las secciones Detección, evaluación, intervención breve y derivación al tratamiento y Servicios de intervención temprana de este aviso para obtener más información.

Estos servicios incluyen:

- Servicios de tratamiento ambulatorio.
- Servicios de tratamiento ambulatorio intensivos.
- Servicios de hospitalización parcial
- Servicios de tratamiento residencial/para pacientes hospitalizados (sujetos a autorización previa por parte del condado).
- Servicios de control del síndrome de abstinencia.
- Servicios del Programa de Tratamiento con Narcóticos
- Medicamentos para el tratamiento de adicciones (Medications for Addiction Treatment, MAT).
- Servicios de recuperación.
- Servicios de apoyo entre pares
- Servicios de coordinación de la atención.
- Manejo de contingencias
- Crisis móvil.

Los servicios que se ofrecen a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Alameda están disponibles por teléfono o telesalud, excepto las evaluaciones médicas para los servicios de tratamiento con narcóticos y la gestión del síndrome de abstinencia. Si desea obtener más información sobre cada servicio del Sistema Organizado de



Entrega de Medicamentos de Medi-Cal que puede estar a su disposición, consulte las descripciones a continuación:

Servicios de tratamiento ambulatorio

- Se prestan servicios de asesoramiento de hasta nueve horas a la semana a los beneficiarios adultos y de menos de seis horas a la semana a los beneficiarios menores de 21 años si son necesarios por motivos médicos. Los servicios pueden superar este límite máximo en función de la necesidad médica individual. Un profesional habilitado o un asesor certificado puede prestar los servicios en cualquier entorno adecuado de la comunidad, ya sea en persona, por teléfono o por telesalud.
- Los servicios ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de alcohol y trastornos por consumo de otras sustancias no opiáceas, educación para pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastornos por consumo de sustancias.
- El condado de Alameda ofrece servicios integrales de tratamiento ambulatorio para quienes padecen un SUD. Los beneficiarios interesados pueden comunicarse con la línea de ayuda gratuita disponible las 24 horas del condado de Alameda al 1-844-682-7215 o dirigirse directamente a un proveedor de tratamiento ambulatorio contratado (consulte el directorio de proveedores de tratamientos de SUD para obtener información específica sobre el programa: <https://www.acbhcs.org/>). Este servicio está disponible para todos los beneficiarios elegibles del condado de Alameda siempre que sea médicamente necesario.

Servicios ambulatorios intensivos

- Se prestan servicios ambulatorios intensivos durante un mínimo de nueve horas y un máximo de 19 horas a la semana a los beneficiarios adultos, y un mínimo de seis horas y un máximo de 19 horas a la semana a los beneficiarios menores de 21 años si se determina que



son médicamente necesarios. Estos consisten principalmente en asesoramiento y formación sobre problemas relacionados con la adicción. Un profesional habilitado o un asesor certificado pueden prestar los servicios en un entorno estructurado. Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivos pueden prestarse en persona, por telesalud o por teléfono.

- Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivos incluyen los mismos componentes que los servicios ambulatorios. La principal diferencia consiste en la mayor cantidad de horas de servicios prestados.
- El condado de Alameda ofrece servicios de tratamiento ambulatorio intensivos integrales para quienes padecen un SUD. Los beneficiarios interesados pueden comunicarse con la línea de ayuda gratuita disponible las 24 horas del condado de Alameda al 1-844-682-7215 o dirigirse directamente a un proveedor de tratamientos ambulatorios intensivos contratado (consulte el directorio de proveedores de tratamientos de SUD para obtener información específica sobre el programa: <https://www.acbhcs.org/>). Este servicio está disponible para todos los beneficiarios elegibles del condado de Alameda siempre que sea médicamente necesario.

Hospitalización parcial

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio en virtud del beneficio Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios de hospitalización parcial incluyen 20 horas o más de programación clínica intensiva a la semana, según sea médicamente necesario. Los programas de hospitalización parcial a menudo tienen acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, y satisfacer las necesidades identificadas que justifican una supervisión o manejo diarios, pero que pueden abordarse adecuadamente en un entorno ambulatorio clínicamente intensivo. Los servicios pueden prestarse en persona, por telesalud sincrónica o por teléfono.
- Los servicios de hospitalización parcial son similares a los servicios ambulatorios intensivos, aunque las principales diferencias son la mayor cantidad de horas y el acceso adicional a servicios médicos.



Tratamiento residencial (sujeto a autorización del condado)

- El tratamiento residencial es un programa no institucional y a corto plazo de atención no médica en una residencia las 24 horas, según el cual se prestan servicios de rehabilitación a beneficiarios con un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias cuando se determine que es médicamente necesario. El beneficiario vivirá en las instalaciones y recibirá apoyo en sus esfuerzos por restablecer, mantener y aplicar habilidades interpersonales y de vida independiente, y por acceder a los sistemas de apoyo de la comunidad. La mayoría de los servicios se prestan en persona; sin embargo, también se puede recurrir a la telesalud y al teléfono para prestar servicios mientras la persona está en tratamiento residencial. Los proveedores y los residentes trabajan en colaboración para definir barreras, fijar prioridades, establecer objetivos y resolver problemas relacionados con los trastornos por consumo de sustancias. Los objetivos incluyen mantener la abstinencia, prepararse para los desencadenantes de recaídas, mejorar la salud personal y el funcionamiento social, e involucrarse en la atención continua.
- Los servicios residenciales requieren autorización previa del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Los servicios residenciales incluyen admisión y evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de alcohol y trastornos por consumo de otras sustancias no opiáceas, educación para pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastornos por consumo de sustancias.
- Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer medicamentos para el tratamiento de adicciones directamente en el centro o facilitar el acceso a los medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera del centro durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplen este requisito solo por proporcionar la información de contacto de proveedores de medicamentos para el tratamiento de adicciones. Ellos deben ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.



- El condado de Alameda ofrece servicios integrales de tratamiento residencial para quienes padecen un SUD. Los beneficiarios interesados pueden comunicarse con la línea de ayuda gratuita disponible las 24 horas del condado de Alameda al 1-844-682-7215 para completar una evaluación y comenzar el proceso de derivación. Este servicio está disponible para todos los beneficiarios elegibles del condado de Alameda; sin embargo, pueden aplicarse algunas limitaciones de tiempo y admisión. Las mujeres embarazadas o que recientemente hayan estado embarazadas pueden comunicarse directamente con los programas específicos para facilitar el proceso de admisión.

Servicios de tratamiento para pacientes hospitalizados (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio en virtud del beneficio Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios de hospitalización se prestan en un entorno de 24 horas que ofrece evaluación, observación, supervisión médica y tratamiento de la adicción dirigidos por profesionales en un entorno de hospitalización. La mayoría de los servicios se prestan en persona; sin embargo, también se puede recurrir a la telesalud y al teléfono para prestar servicios mientras una persona está en tratamiento hospitalario.
- Los servicios de hospitalización están altamente estructurados y lo más probable es que haya un médico disponible en el lugar las 24 horas del día, junto con profesionales de enfermería registrados, consejeros para casos de adicciones y otro personal clínico. Los servicios de hospitalización incluyen evaluación, coordinación de la atención, orientación, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de alcohol y trastornos por consumo de otras sustancias no opiáceas, educación para pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastornos por consumo de sustancias.

Programa de Tratamiento con Narcóticos



- Los Programas de Tratamiento con Narcóticos son programas ambulatorios en los que se administran fármacos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por consumo de sustancias cuando el médico los receta como medicamento necesarios. Los Programas de Tratamiento con Narcóticos deben ofrecer y recetar a los beneficiarios fármacos cubiertos por el formulario del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, entre los que se incluyen metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.
- Se deben ofrecer al beneficiario, como mínimo, 50 minutos de sesiones de asesoramiento por mes calendario. Estos servicios de asesoramiento pueden prestarse en persona, por telesalud o por teléfono. Los servicios de tratamiento con narcóticos incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de alcohol y trastornos por consumo de otras sustancias no opiáceas, educación para pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastornos por consumo de sustancias.

Control de la abstinencia

- Los servicios de control del síndrome de abstinencia son urgentes y se prestan a corto plazo. Se pueden ofrecer antes de que se haya llevado a cabo una evaluación completa y pueden prestarse en un régimen ambulatorio, residencial o de hospitalización.
- Independientemente del tipo de entorno, el beneficiario deberá ser monitoreado durante el proceso del síndrome de abstinencia. Los beneficiarios que reciben servicios del síndrome de abstinencia en un entorno hospitalizado o residencial deberán residir en el centro. Los servicios de habilitación y rehabilitación necesarios por motivos médicos son prescritos por un médico habilitado o un prescriptor autorizado.
- Los servicios de control del síndrome de abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de alcohol y trastornos por consumo de otras sustancias no opiáceas, observación y servicios de recuperación.



- El condado de Alameda ofrece fácil acceso a los servicios residenciales de control del síndrome de abstinencia. Los beneficiarios interesados pueden consultar por su propia cuenta o pueden comunicarse con la línea de ayuda gratuita disponible las 24 horas del condado de Alameda al 844-682-7215 para obtener información de contacto y derivación específica. No hay límite de tiempo y este servicio está disponible para todos los beneficiarios elegibles del condado de Alameda.

Medicamentos para el tratamiento de adicciones

- Los servicios de medicamentos para el tratamiento de adicciones están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. Los medicamentos para el tratamiento de adicciones incluyen todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar el trastorno por consumo de alcohol, el trastorno por consumo de opiáceos y el trastorno por consumo de cualquier sustancia. Los beneficiarios tienen derecho a que se les ofrezcan medicamentos para el tratamiento de adicciones en el centro o a través de una derivación fuera del centro. Se incluye una lista de medicamentos aprobados:
 - Acamprosato cálcico
 - Clorhidrato de buprenorfina
 - Buprenorfina inyectable de liberación prolongada (Sublocalizada)
 - Buprenorfina/Clorhidrato de Naloxona
 - Clorhidrato de Naloxona
 - Naltrexona (oral)
 - Suspensión inyectable de microesferas de naltrexona (Vivitrol)
 - Clorhidrato de lofexidina (Lucemyra)
 - Disulfiram (Antabuse)
 - Metadona (suministrada por los Programas de Tratamiento con Narcóticos)
- Los medicamentos para el tratamiento de adicciones pueden proporcionarse con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, educación del paciente,



servicios de recuperación, servicios de intervención en caso de crisis por trastornos por consumo de sustancias y servicios de control del síndrome de abstinencia.

- Los medicamentos para el tratamiento de la adicción pueden proporcionarse como parte de todos los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, incluidos los servicios de tratamiento ambulatorio, los servicios ambulatorios intensivos y el tratamiento residencial, por ejemplo.
- Los beneficiarios también pueden acceder a medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de adicciones, como la buprenorfina, pueden ser recetados por algunos prescriptores en centros de atención primaria que trabajan con su plan de atención administrada de Medi-Cal (el programa regular de "pago por servicio" de Medi-Cal) y pueden ser dispensados o administrados en una farmacia.
- Actualmente, ACBH tiene dos proveedores de MAT ambulatorios disponibles para los beneficiarios y está buscando ampliar estos servicios para proporcionar servicios de MAT integrales en todo el condado. Los beneficiarios interesados deben comunicarse con la línea de ayuda gratuita disponible las 24 horas del condado de Alameda al 1-844-682-7215 para obtener información de contacto y derivación específica (consulte el directorio de proveedores de tratamientos de SUD para obtener información específica del programa: <https://www.acbhcs.org/>). No hay límite de tiempo y este servicio está disponible para todos los beneficiarios elegibles del condado de Alameda.

Servicios de apoyo entre pares

- La Oficina de Servicios de Apoyo entre Pares de ACBH está disponible para contestar preguntas sobre los servicios de apoyo entre pares. Visite el sitio web <https://www.acbhcs.org/office-of-the-director/office-of-health-equity/>.
- Los servicios de apoyo entre pares son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se le



pueden proporcionar a usted o a sus personas de apoyo significativas designadas, y se pueden recibir al mismo tiempo que recibe otros servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. El par especialista en servicios de apoyo entre pares es una persona que ha vivido la experiencia de padecer problemas de salud mental o de consumo de sustancias y que está en recuperación en un programa de certificación aprobado por el condado del estado, que está certificado por el condado y que brinda estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud conductual con licencia, exención de licencia o registrado en el estado.

- Los servicios de apoyo entre pares incluyen grupos de desarrollo de habilidades educativas, servicios de captación para animarlo a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como la promoción de la autodefensa.
- El condado de Alameda no ofrece actualmente estos servicios como parte del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio en virtud del beneficio Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente de su condado de residencia.

Servicios de recuperación.

- Los servicios de recuperación pueden ser importantes para su recuperación y bienestar. Los servicios de recuperación pueden ayudarlo a conectarse con la comunidad de tratamiento para gestionar su salud y su atención médica. Por lo tanto, este servicio hace hincapié en su papel en la gestión de su salud, el uso de estrategias eficaces de apoyo a la autogestión y la organización de recursos internos y comunitarios para proporcionar apoyo continuo a la autogestión.
- Puede recibir servicios de recuperación en función de la evaluación del riesgo de recaída que haga usted o el proveedor. Los servicios pueden prestarse en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los servicios de recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, monitoreo de la recuperación y componentes de prevención de recaídas.



- Los servicios de recuperación están disponibles en todos los proveedores de tratamientos de SUD ambulatorios contratados por ACBH para los beneficiarios que hayan completado un tratamiento de SUD. Los beneficiarios interesados deben comunicarse con la línea de ayuda gratuita disponible las 24 horas del condado de Alameda al 844-682-7215 para obtener información específica de referencia y contacto (consulte el directorio de proveedores de tratamiento de SUD para obtener información específica del programa: <https://www.acbhcs.org/>). No hay límite de tiempo y este servicio está disponible para todos los beneficiarios elegibles del condado de Alameda.

Coordinación de la atención

- Los servicios de coordinación de la atención consisten en actividades destinadas a coordinar la atención de los trastornos por consumo de sustancias, la atención de salud mental y la atención médica, y proporcionar conexiones con servicios y apoyos para su salud. La coordinación de la atención se brinda con todos los servicios y puede ocurrir en entornos clínicos o no clínicos, incluso en su comunidad.
- Los servicios de coordinación de la atención incluyen la coordinación con los proveedores médicos y de salud mental para monitorear y dar apoyo a los padecimientos de salud, la planificación del alta y la coordinación con los servicios auxiliares, incluida la conexión con los servicios basados en la comunidad, como el cuidado de niños, el transporte y la vivienda.

Gestión de contingencias

- ACBH está participando en el programa piloto del estado para proveer servicios de gestión de contingencias.
- Los servicios de gestión de contingencias son un tratamiento basado en pruebas para el trastorno por consumo de estimulantes en el que los beneficiarios elegibles participarán en un servicio estructurado de gestión de contingencias para pacientes ambulatorios de 24 semanas, seguido de seis o más meses de tratamiento adicional y servicios de apoyo a la recuperación sin incentivos.



- Las 12 primeras semanas de los servicios de gestión de contingencias incluyen una serie de incentivos para cumplir los objetivos del tratamiento, en concreto, no consumir estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetaminas y metanfetaminas), lo que se verificará mediante análisis de orina. Los incentivos consisten en equivalentes en dinero en efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).
- Los servicios de gestión de contingencias solo están disponibles para los beneficiarios que estén recibiendo servicios en un entorno no residencial gestionado por un proveedor participante y que estén inscritos y participen en un curso de tratamiento integral e individualizado. Para obtener más información, llame a la línea de ayuda al 1-844-682-7215.
- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio en virtud del beneficio Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente de su condado de residencia.

Servicios de crisis móviles

- Los servicios de crisis móviles están a su disposición si sufre una crisis de salud mental y/o de consumo de sustancias ("crisis de salud conductual").
- Los servicios de crisis móviles son servicios prestados por profesionales de la salud mental autorizados en el lugar donde usted está experimentando una crisis, incluyendo su hogar, trabajo, escuela o cualquier otro lugar, excluyendo un hospital u otro centro. Los servicios de crisis móviles están disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año.
- Los servicios de crisis móviles incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización en la comunidad. Si necesita más cuidados, los proveedores móviles también facilitarán el traspaso en caliente o la derivación a otros servicios, incluida la hospitalización psiquiátrica voluntaria o involuntaria. Los equipos transportan a los pacientes a diversas disposiciones, si procede.
- ACBH proveerá un vínculo de seguimiento a servicios de referencia dentro de 72 horas de un evento de crisis.



- Puede contactar al equipo móvil de crisis de ACBH llamando al 988, línea de ayuda de salud mental del condado de Alameda al 1- 844-682- 7215, o al 911 para situaciones emergentes.
- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio en virtud del beneficio Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente de su condado de residencia.

Detección, evaluación, intervención breve y derivación al tratamiento

- En enfoque de detección, evaluación, intervención breve y derivación al tratamiento del alcoholismo y la drogadicción no es un beneficio del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Se trata de un beneficio del sistema de "pago por servicio" de Medi-Cal y del sistema de atención administrada de Medi-Cal para beneficiarios mayores de 11 años.
- Los planes de atención administrada deben brindar servicios cubiertos para los trastornos por consumo de sustancias, incluida la detección del consumo de alcohol y drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la derivación al tratamiento (SABIRT) para los beneficiarios de 11 años en adelante.

Servicios de intervención temprana

- Los servicios de intervención temprana son un servicio cubierto del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para beneficiarios menores de 21 años.
- Cualquier beneficiario menor de 21 años que se someta a una prueba de detección y se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto bajo el nivel de servicio ambulatorio como servicio de intervención temprana.
- No se requiere un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias para que los beneficiarios menores de 21 años reciban servicios de intervención temprana.

Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos



- Los beneficiarios menores de 21 años tienen derecho a recibir los servicios descritos anteriormente en este manual, así como otros servicios adicionales de Medi-Cal, a través de un beneficio llamado Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (*Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment*, EPSDT).
- Para tener derecho a estos servicios, el beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de cobertura total. Los servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos cubren los servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar a corregir defectos y padecimientos de salud física y conductual. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable un padecimiento constituyen una ayuda para el tratamiento del padecimiento y están cubiertos como servicios de EPSDT.
- Si tiene alguna pregunta sobre los servicios de EPSDT, comuníquese con la Oficina de Coordinación de EPSDT de ACBH a InfoACBH.CYASOC@acgov.org o visite la página web sobre [Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos del DHCS](#).

Servicios para trastornos por consumo de sustancias disponibles en los planes de atención administrada o en el programa regular de “pago por servicio” de Medi-Cal

- Los planes de atención administrada deben brindar servicios cubiertos para trastornos por consumo de sustancias. Estos servicios incluyen pruebas de detección de consumo de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y derivación al tratamiento (SABIRT) para beneficiarios a partir de 11 años, incluidas las mujeres embarazadas, en centros de atención primaria, y pruebas de detección de consumo de tabaco, alcohol y drogas ilícitas.
- Los planes de atención administrada también deben proporcionar o hacer arreglos para el suministro de medicamentos para el tratamiento de adicciones (también conocido como tratamiento asistido con medicamentos) en entornos de atención primaria, hospitalización, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados.
- Los planes de atención administrada también deben brindar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluida la desintoxicación hospitalaria voluntaria.



CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ORGANIZADO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL

¿Cómo puedo obtener los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Si cree que necesita servicios de tratamiento por consumo de sustancias, puede obtenerlos solicitándolos usted mismo al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado que aparece en la portada de este manual. También puede recibir una derivación al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para recibir servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de otras formas.

El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal está obligado a aceptar derivaciones para servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de médicos, profesionales de la salud conductual y otros proveedores de atención primaria que consideren que usted puede necesitar estos servicios, y de su plan de salud de atención administrada de Medi-Cal, si usted es beneficiario. Por lo general, su médico de familia o el plan de salud de atención administrada de Medi-Cal necesitarán su permiso o el permiso del padre o cuidador de un niño para derivarlo, a menos que se trate de una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden hacer derivaciones al condado, incluidas escuelas; departamentos de bienestar o servicios sociales del condado; curadores, tutores o familiares; y agencias del orden público.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de proveedores de ACBH. Si alguno de los proveedores contratados se opone a prestar o apoyar de alguna otra manera cualquiera de los servicios cubiertos, ACBH hará los arreglos necesarios para que otro proveedor preste el servicio. El condado no puede rechazar una solicitud para hacer una evaluación inicial a fin de determinar si usted cumple con los criterios para tener acceso a los servicios del condado del DMC-ODS.

¿Dónde puedo obtener los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?



El condado de Alameda participa en el programa del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Dado que usted reside en el condado de Alameda, puede obtener los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal en el condado donde vive a través de este Sistema. El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal cuenta con proveedores que ofrecen tratamiento para trastornos por consumo de sustancias disponibles para tratar los padecimientos cubiertos por el plan. Otros condados que no participan en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal pueden proporcionar los siguientes servicios del programa de Medicamentos de Medi-Cal:

- Tratamiento ambulatorio intensivo
- Tratamiento con narcóticos
- Tratamiento ambulatorio
- Servicio residencial perinatal para el abuso de sustancias (no incluye alojamiento ni comida)

Si es menor de 21 años, también puede beneficiarse de los servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos en cualquier otro condado del estado.

Servicios después del horario de atención

A partir del 16 de julio de 2022, el número 988 es el nuevo número de la Línea Nacional de Prevención del Suicidio (800-273-8255), donde se ofrece ayuda gratuita y atenta las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a cualquier persona que sufra problemas relacionados con la salud mental, ya sean pensamientos suicidas, crisis de salud mental o por consumo de sustancias, o cualquier otro tipo de angustia emocional. Las personas a las que les preocupa que un ser querido pueda necesitar apoyo en caso de crisis también pueden llamar al 988. El 988 no es el 911, pero si la persona que llama sufre una emergencia médica, está en peligro inminente o necesita intervención inmediata, el 988 se pondrá en contacto con el 911. El personal de Crisis Support Services cubre la atención de la línea durante el horario nocturno entre semana y los fines de semana.

El objetivo de 988 Collaborative es avanzar hacia un sistema de atención más integrado que esté en contacto regular con respecto a las necesidades y los recursos y que trabaje de forma conjunta para garantizar que todas las



personas que vivimos en el condado de Alameda, en toda nuestra diversidad, tengamos fácil acceso a los recursos que salvan vidas.

El servicio 988 Collaborative está compuesto por agencias que trabajan en el espectro de la atención de crisis, que incluye los servicios de crisis móvil, estabilización de crisis, policía, bomberos, central de 911, el Equipo de Crisis de ACBH y Crisis Support Services (línea de crisis/educación comunitaria).

Nuestro sitio web local es <https://988alamedacounty.org/>, y en él se comparte información sobre nuestros recursos locales en caso de crisis y se ayuda a aclarar qué es el 988 y qué tipo de respuestas debe esperar quien llame. Creemos que, gracias a una mayor transparencia, podemos aprovechar esta oportunidad para generar confianza en comunidades que podrían dudar a la hora de recurrir a recursos para situaciones de crisis. El sitio web también será un recurso importante para garantizar que se brinde un mensaje unificado en nuestras comunidades.

¿Cómo sé si necesito ayuda?

Muchas personas pasan por momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas relacionados con el consumo de sustancias. Lo más importante es recordar que hay ayuda disponible. Si es beneficiario de Medi-Cal y cree que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para saberlo con seguridad, ya que actualmente reside en un condado que participa en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

¿Cómo sé si un niño o adolescente necesita ayuda?

Puede comunicarse con el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal participante para que evalúen a su hijo o adolescente si cree que presenta alguno de los signos de consumo de sustancias. Si su hijo o adolescente reúne los requisitos para beneficiarse de Medi-Cal y la evaluación del condado indica que se necesitan servicios de tratamiento del alcoholismo y la drogadicción cubiertos por el condado participante, el condado se encargará de que su hijo o adolescente reciba los servicios.

¿Cuándo puedo recibir los servicios del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?



El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe cumplir con los estándares estatales de plazos para la programación de citas cuando concierte una cita a fin de que usted reciba estos servicios del condado. El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de plazos:

- En un plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para dar inicio a la prestación de servicios ambulatorios y ambulatorios intensivos por parte de un proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias.
- En un plazo de 3 días hábiles a partir de su solicitud de servicios del Programa de Tratamiento con Narcóticos.
- Una cita no urgente de seguimiento en un plazo de 10 días si está siguiendo un curso de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias, excepto en determinados casos identificados por el proveedor que lo trata.

Sin embargo, estos tiempos pueden ser más largos si su proveedor ha determinado que un tiempo de espera más largo es médicamente apropiado y no perjudicial para su salud. Si le han dicho que está en lista de espera y cree que ese tiempo es perjudicial para su salud, póngase en contacto con la línea de asistencia sanitaria 1-844-682-7215 (TTY:711). Tiene derecho a presentar una queja si no recibe atención a tiempo. Si desea más información sobre cómo presentar una queja, consulte la sección "Proceso de presentación de quejas" de este manual.

¿Quién decide qué servicios recibiré?

Usted, su proveedor y el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal participan en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Un proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias hablará con usted y, a través de su evaluación, lo ayudará a recomendar qué servicios son adecuados según sus necesidades. Podrá recibir algunos servicios mientras su proveedor realiza esta evaluación.



Si es menor de 21 años, el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe proporcionarle los servicios médicamente necesarios que lo ayuden a corregir o mejorar su padecimiento de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable un padecimiento de salud conductual se consideran médicamente necesarios.

La necesidad médica es una de las condiciones necesarias para recibir servicios de tratamiento de SUD a través del plan del DMC-ODS del condado de Alameda. La necesidad médica se refiere a que un profesional habilitado debe determinar que existe una necesidad médica que justifica que usted reciba servicios. Una vez verificada la necesidad, los beneficiarios serán derivados a uno de nuestros proveedores contratados.

Los servicios del DMC-ODS requieren que los beneficiarios cumplan con los siguientes criterios:

- Estar inscritos en Medi-Cal del condado de Alameda; y
- Cumplir con la definición de necesidad médica de la Sociedad Americana de Medicina de Adicciones (American Society of Addiction Medicine, ASAM) para los servicios con base en los Criterios de la ASAM (los Criterios de la ASAM son estándares nacionales de tratamiento para padecimientos relacionados con sustancias y adicciones).

No es necesario que los beneficiarios sepan si tienen un diagnóstico para pedir ayuda. El plan del DMC-ODS del condado de Alameda ayudará a los beneficiarios a recibir información sobre el diagnóstico y a determinar la necesidad médica con una evaluación de la ASAM.



CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL

¿Dónde puedo obtener servicios de salud mental de especialidad?

Puede obtener servicios de salud mental de especialidad en el condado donde vive y fuera del mismo si es necesario. ACBH provee SMHS a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores que viven en el condado de Alameda. Si tiene menos de 21 años, es elegible para cobertura y beneficios adicionales de Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

Su plan de salud mental determinará si cumple los criterios de acceso a los servicios de salud mental de especialidad. Si los cumple, el plan de salud mental lo derivará a un proveedor de salud mental que evaluará sus necesidades para determinar qué servicios se recomiendan para satisfacer sus necesidades. Si está inscrito como beneficiario de un plan de atención administrada, también puede solicitar una evaluación a su plan de atención administrada. Si su plan de atención administrada determina que usted cumple los criterios de acceso a los servicios de salud mental de especialidad, el plan de atención administrada lo ayudará en la transición de los servicios del plan de atención administrada al plan de salud mental. No hay ningún camino equivocado para acceder a los servicios de salud mental, lo que significa que incluso puede recibir servicios de salud mental no especializados a través de su plan de atención administrada, además de los servicios de salud mental especializados. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud mental si éste determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted y siempre que dichos servicios estén coordinados y no se dupliquen.



CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA

¿Cuáles son los criterios de acceso para la cobertura de los servicios de tratamiento por consumo de sustancias?

Como parte de la decisión de si usted necesita servicios de tratamiento por consumo de sustancias, el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal trabajará con usted y su proveedor para determinar si usted cumple con los criterios de acceso para recibir servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Esta sección explica cómo el condado participante tomará esa decisión.

Su proveedor trabajará con usted para realizar una evaluación a fin de determinar qué servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal son los más adecuados para usted. Esta evaluación debe realizarse en persona, a través de telesalud o por teléfono. Es posible que reciba algunos servicios mientras se realiza la evaluación. Después de que su proveedor complete la evaluación, determinará si usted cumple con los siguientes criterios de acceso para recibir servicios a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal:

- Debe estar inscrito en Medi-Cal.
- Debe vivir en un condado que participe en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Debe tener al menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales para un trastorno relacionado con sustancias y adicciones (con la excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias) o haber tenido al menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales para trastornos relacionados con sustancias y adicciones antes de ser encarcelado o durante el encarcelamiento (con la excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias).

Los beneficiarios menores de 21 años pueden recibir todos los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal cuando un proveedor determina que el servicio corregiría o ayudaría a corregir el consumo indebido de sustancias o un trastorno por consumo de sustancias, aunque no se haya determinado un diagnóstico. Aunque su condado de residencia no participe en el Sistema Organizado de Entrega de



Medicamentos de Medi-Cal, si es menor de 21 años puede recibir estos servicios



¿Qué es la necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y adecuados para tratar su padecimiento. Para las personas de 21 años de edad en adelante, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o discapacidad importante o aliviar un dolor intenso. Para los beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si el servicio corrige el uso indebido de sustancias o un trastorno por consumo de sustancias, o ayuda con ellos.

Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable un problema de uso indebido de sustancias o un trastorno por consumo de sustancias se consideran una ayuda para el padecimiento y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.



SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

¿Cómo busco un proveedor para los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que necesito?

El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal puede limitar su elección de proveedores. Puede solicitar que el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le proporcione una lista inicial de opciones de proveedores. Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle elegir un proveedor en la medida de lo posible y apropiado.

Su condado está obligado a publicar en Internet un directorio actualizado de proveedores. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o si quiere obtener un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de ACBH, <https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/>, o llame al número de teléfono gratuito del condado. Puede acceder al directorio actualizado de proveedores de forma electrónica en el sitio web del condado o puede obtener una copia impresa en su correo bajo petición.

A veces, los proveedores contratados por el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal deciden dejar de ofrecer los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal como proveedores del condado, dejan de tener contrato con el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal o dejan de aceptar pacientes del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal por su cuenta o a petición del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Cuando esto sucede, el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe hacer un esfuerzo para dar aviso por escrito de la terminación del trabajo de un proveedor contratado por el condado, dentro de los 15 días siguientes a la recepción o emisión del aviso de terminación, a cada persona que estaba recibiendo servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias del proveedor.

Los indios americanos y los nativos de Alaska que reúnan los requisitos para inscribirse en Medi-Cal y residan en condados que participen del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal también pueden recibir los servicios de este sistema a través de proveedores de atención médica indios que cuenten con la certificación necesaria del Programa de Medicamentos de Medi-Cal.



Una vez que encuentre un proveedor, ¿puede el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal decirle al proveedor qué servicios debo recibir?

Usted, su proveedor y el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal participan en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del condado siguiendo los criterios de acceso a los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. A veces, el condado dejará que usted y el proveedor tomen la decisión. Otras veces, el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal puede exigirle a su proveedor que demuestre las razones por las que considera que necesita un servicio antes de que se lo presten. El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe recurrir a un profesional calificado para realizar la revisión.

Este proceso de revisión se denomina proceso de autorización del plan. Solo se permite la autorización previa de los servicios para los servicios residenciales y de hospitalización (a excepción de los servicios de gestión del síndrome de abstinencia). El proceso de autorización del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe seguir ciertos plazos específicos. Para una autorización estándar, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor en un plazo de 14 días calendario.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal considera que obtener más información de su proveedor puede redundar en su beneficio, el plazo puede extenderse hasta otros 14 días calendario. Un ejemplo de los casos en que una prórroga podría ser en su beneficio es cuando el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal considera que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si tuviera información adicional de este y tendría que denegar la solicitud si no contara con dicha información. Si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal extiende el plazo, le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o acelerada, el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe enviarle un documento llamado Aviso de determinación adversa de beneficios. En este aviso, se le informará de la denegación de los servicios y se le indicará que puede presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial.



Puede solicitar al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal más información sobre su proceso de autorización.

Si no está de acuerdo con la decisión del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal sobre un proceso de autorización, puede presentar una apelación ante el condado o solicitar una audiencia estatal imparcial. Para obtener más información, consulte la sección Resolución de problemas.

¿Qué proveedores usa el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Si usted es nuevo en el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, puede encontrar una lista completa de proveedores en <https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/>. Este directorio contiene información sobre dónde están ubicados los proveedores, cuáles son los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que proporcionan y otra información para ayudarlo a acceder a la atención, incluida información sobre los servicios culturales y de idiomas que brindan los proveedores. Si tiene alguna pregunta sobre los proveedores, llame a la línea de ayuda gratuita disponible las 24 horas del condado de Alameda al 1-844-682-7215.



SU DERECHO A ACCEDER A LOS HISTORIALES MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES

Su condado está obligado a crear y mantener un sistema seguro para que usted pueda acceder a su historial médico y localizar a un proveedor utilizando tecnologías comunes como un ordenador, una tableta inteligente o un dispositivo móvil. Este sistema se denomina Interfaz de Programación de Aplicaciones (API) de Acceso de Pacientes. En el sitio web de su condado encontrará información que debe tener en cuenta a la hora de seleccionar una aplicación para acceder a su historial médico y localizar a un proveedor.

ACBH tendrá un sistema API disponible en un futuro próximo. Se ruega que consulte la página de anuncios del sitio web público de ACBH, www.acbhcs.org, para un anuncio sobre nuestra implementación y acceso al sistema API.



AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS

¿Qué derechos tengo si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal me niega los servicios que deseo recibir o creo necesitar?

Si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal deniega, limita, reduce, retrasa o da por terminados los servicios que usted desea o cree que debería recibir, tiene derecho a que se le envíe un aviso por escrito (denominado "Aviso de determinación adversa de beneficios") del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión y solicitar una apelación. En las secciones siguientes, se explica su derecho a recibir un aviso y qué puede hacer si no está de acuerdo con la decisión del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Una determinación adversa de beneficios se define como cualquiera de las siguientes medidas

tomadas por el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal:

1. La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas las determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, la necesidad médica, la idoneidad, el entorno o la eficacia de un beneficio cubierto.
2. La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado.
3. La denegación, total o parcial, del pago de un servicio.
4. La falta de prestación de servicios de manera oportuna.
5. La falta de respuesta dentro de los plazos establecidos para la resolución estándar de quejas y apelaciones (si presenta una queja ante el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal y este no le responde con una decisión por escrito sobre su queja en un plazo de 90 días, si presenta una apelación ante el



condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal y este no le responde con una decisión por escrito sobre su apelación en un plazo de 30 días o si presenta una apelación acelerada y no recibe una respuesta en un plazo de 72 horas).

6. La denegación de la solicitud de un beneficiario de disputar la responsabilidad financiera.

¿Qué es un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Un Aviso de determinación adversa de beneficios es una carta por escrito que su condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le enviará si toma la decisión de denegar, limitar, reducir, retrasar o dar por terminados los servicios que usted y su proveedor creen que debería recibir. Esto incluye la denegación del pago de un servicio, las denegaciones basadas en la afirmación de que los servicios no están cubiertos o que el servicio se solicitó para el sistema de prestación equivocado, o las denegaciones de solicitudes de disputa de la responsabilidad financiera. Un Aviso de determinación adversa de beneficios también se usa para informarle si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió los servicios dentro de los plazos establecidos por el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para la prestación de servicios.

Plazos del aviso

El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe enviar el aviso al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha de la acción destinada a la terminación, suspensión o reducción de un servicio previamente autorizado del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal también debe enviar el aviso al beneficiario en un plazo de dos días hábiles a partir de la decisión de denegación del pago o de las decisiones que tengan como resultado la denegación, demora o modificación de la totalidad o parte de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal solicitados.



¿Recibiré siempre un Aviso de determinación adversa de beneficios cuando no reciba los servicios que deseo?

Sí, debe recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios. Sin embargo, si no recibe el aviso, puede presentar una apelación ante el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal o, si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia estatal imparcial. Cuando se ponga en contacto con su condado, indique que ha experimentado una determinación adversa de beneficios pero que no recibió el aviso. En este manual, se incluye información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial. Esta información también debería estar disponible en el consultorio de su proveedor.

¿Qué información me proporcionará el Aviso de determinación adversa de beneficios?

El Aviso de determinación adversa de beneficios le indicará lo siguiente:

- Las acciones que realizó el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal que lo afectan a usted y a su capacidad de obtener servicios.
- La fecha de entrada en vigor de la decisión y el motivo por el cual el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal tomó su decisión.
- Las normas estatales o federales que siguió el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal al tomar la decisión.
- Sus derechos si no está de acuerdo con la decisión del plan.
- Cómo recibir copias de los documentos, registros y demás información relacionada con la decisión del condado sobre el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Cómo presentar una apelación ante el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal .
- Cómo solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia estatal imparcial acelerada.



- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Sus derechos a seguir recibiendo servicios mientras espera la decisión de una apelación o audiencia estatal imparcial, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá sus costos
- Cuándo tiene que presentar su solicitud de apelación o audiencia estatal imparcial si quiere que continúe la prestación de los servicios.

¿Qué debo hacer cuando reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Cuando reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios, debe leer detenidamente toda la información del aviso. Si no lo entiende, el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.

Puede solicitar la continuación del servicio que se ha suspendido cuando presente una apelación o una solicitud de una audiencia estatal imparcial. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días calendario después de la fecha en que el Aviso de determinación adversa de beneficios se le envió por correo o se le entregó personalmente, o antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.



PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

¿Qué sucede si no obtengo los servicios que deseo de mi plan del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal tiene una forma de resolver cualquier problema relacionado con los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que recibe. Esto se denomina proceso de resolución de problemas y podría implicar los siguientes procesos.

1. **Proceso de queja:** una expresión de disconformidad acerca de cualquier cuestión relacionada con sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, que no sea una determinación adversa de beneficios.
2. **Proceso de apelación:** la revisión de una decisión (denegación, terminación o reducción de los servicios) tomada por el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal o por su proveedor en relación con los servicios de tratamiento de su trastorno por consumo de sustancias.
3. **Proceso de audiencia estatal imparcial:** se trata de una revisión que tiene por objetivo asegurarse de que recibe los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias a los que tiene derecho según el programa Medi-Cal.

La solicitud de una audiencia estatal imparcial o la presentación de una queja o apelación no serán esgrimidas en su contra y no afectarán los servicios que está recibiendo. Cuando su queja o apelación se haya completado, el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le notificará el resultado final a usted y a los proveedores y padres/tutores. Cuando se resuelva su audiencia estatal imparcial, la Oficina de Audiencias Estatales Imparciales le notificará el resultado final a usted y al proveedor.

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



¿Puedo obtener ayuda para presentar una apelación o una queja, o solicitar una audiencia estatal imparcial?

El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal dispondrá de personal cuya función es explicarle estos procesos y ayudarlo a denunciar un problema, ya sea como una queja, una apelación o una solicitud de una audiencia estatal imparcial. También pueden ayudarlo a decidir si reúne los requisitos para lo que se denomina un proceso acelerado, que significa que se revisará con mayor rapidez porque su salud o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias o su defensor. Si desea recibir ayuda, llame al 1-844- 682- 7215. El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe brindarle toda la asistencia razonable para completar los formularios y otros pasos del procedimiento relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, entre otros apoyos, proporcionar servicios de intérprete y números de teléfono gratuitos con TTY/TDD e intérpretes disponibles.

¿Qué ocurre si necesito ayuda para resolver un problema con mi plan del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, pero no quiero presentar una queja o apelación?

Puede recibir ayuda del estado si está teniendo problemas para encontrar a las personas adecuadas en el condado que puedan ayudarlo con el proceso.

Puede comunicarse con la Oficina del Defensor del Pueblo del Departamento de Servicios de Salud de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (excepto días festivos), por teléfono al **888-452-8609** o por correo electrónico a MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

Importante: Los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje de correo electrónico.

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal o en otros grupos. Puede solicitar información sobre la ayuda legal gratuita o sus derechos de audiencia a la Unidad de Investigación y Respuesta Pública:

Llame gratis al: **1-800-952-5253**

Si es sordo y usa TDD, llame al: **1-800-952-8349**



PROCESO DE QUEJA

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de disconformidad respecto de cualquier asunto relacionado con sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que no forme parte de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y audiencia estatal imparcial.

El proceso de queja tendrá las siguientes características:

- Implicará procedimientos simples y de fácil comprensión que le permitan presentar su queja de forma oral o por escrito.
- No lo perjudicará a usted ni a su proveedor de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido un proveedor o defensor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal podría pedirle que firme un formulario en el que autorice al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal a facilitar información a esa persona.
- Garantizará que las personas que tomen las decisiones estén calificadas para hacerlo y no hayan participado en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Identificará las funciones y responsabilidades suyas, del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal y de su proveedor.
- Dará una resolución para la queja en los plazos estipulados.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja ante el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal en cualquier momento si no está conforme con los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que recibe de este, o si tiene alguna otra inquietud con respecto al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.



¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para obtener ayuda con una queja. Las quejas pueden presentarse de forma oral o por escrito. No es necesario que las quejas que se presenten de forma oral vayan seguidas de una queja por escrito. Si desea presentar su queja por escrito, el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le proporcionará sobres con su dirección en todos los centros de los proveedores para que envíe su queja por correo. Si no tiene un sobre con su dirección, puede enviar su queja directamente a la dirección que figura en la portada de este manual.

¿Cómo sé si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado recibió mi queja?

El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe comunicarle que ha recibido su queja enviándole una confirmación por escrito en el plazo de 5 días calendario desde su recepción. Una queja recibida por teléfono o en persona, que usted acepte que se resuelva al final del siguiente día laborable, está exenta y es posible que no reciba una carta.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi queja?

El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe tomar una decisión sobre su queja en un plazo de 90 días calendario a partir de la fecha en que la presentó. Los plazos pueden prorrogarse hasta 14 días calendario si usted solicita una prórroga o si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal considera que es necesario obtener información adicional y que el retraso redundaría en su beneficio. Un ejemplo de que un retraso puede ser beneficioso para usted es cuando el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal cree que podría resolver su queja si tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de otras personas implicadas.

¿Cómo sé si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal ha tomado una decisión sobre mi queja?



Cuando se haya tomado una decisión sobre su queja, el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal se la notificará por escrito a usted o a su representante. Si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no le notifica a usted ni a ninguna de las partes afectadas la decisión sobre la queja a tiempo, debe enviarle un documento llamado Aviso de determinación adversa de beneficios, en el que se le informará de su derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial. El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal está obligado a proporcionarle un Aviso de determinación adversa de beneficios en la fecha en que venza el plazo.

¿Hay una fecha límite para presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento.



PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA)

El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal es responsable de permitirle impugnar una decisión que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal o sus proveedores hayan tomado sobre sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias con la que usted no esté de acuerdo. Puede solicitar una revisión de dos maneras. Una es mediante el proceso de apelación estándar. La segunda es mediante el proceso de apelación acelerada. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para poder optar a una apelación acelerada. A continuación, se explican los requisitos específicos.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de un problema que usted tiene con el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal o con su proveedor y que implica una denegación o cambios en los servicios que usted cree necesitar. Si solicita una apelación estándar, el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal puede tardar hasta 30 días calendario en revisarla. Si cree que esperar 30 días calendario pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una apelación acelerada.

El proceso de apelación estándar tiene las siguientes características:

- Le permitirá presentar una apelación en persona, por teléfono o por escrito.
- Garantizará que la presentación de una apelación no se esgrima en su contra ni en contra de su proveedor.
- Le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido un proveedor o defensor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal puede pedirle que firme un formulario por medio del cual autoriza al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal a facilitar información a esa persona.
- Permitirá que sus beneficios continúen después de solicitar una apelación dentro del plazo establecido, que es de 10 días calendario a



partir de la fecha en que el Aviso de determinación adversa de beneficios fue sellado en correos o entregado a usted personalmente. No tiene que pagar por la continuación de los servicios mientras esté pendiente la resolución de la apelación. Si solicita la continuación de los beneficios y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o suspender el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.

- Garantizará que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no hayan participado en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Permitirá que usted o su representante examinen los registros de su caso, incluidos su expediente médico y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación, antes del proceso de apelación y durante su curso.
- Le dará una oportunidad razonable para presentar pruebas y alegaciones de hecho o de derecho, en persona o por escrito.
- Permitirá que usted, su representante o el representante legal del patrimonio de un beneficiario fallecido sea incluido como una de las partes de la apelación.
- Le informará que su apelación está en revisión mediante el envío de una confirmación por escrito.
- Le informará de su derecho a pedir una audiencia estatal imparcial después de la finalización del proceso de apelación.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal:

- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no reúne los requisitos para recibir ningún servicio de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de Medi-Cal porque no cumple los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor considera que usted necesita un servicio de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias y solicita la aprobación del condado, pero este no está de acuerdo y rechaza la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.



- Si su proveedor solicitó la aprobación del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no le brinda los servicios de acuerdo con los plazos que este ha establecido.
- Si considera que el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no le brinda los servicios con la prontitud necesaria para satisfacer sus necesidades.
- Si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no se ponen de acuerdo sobre los servicios para trastornos por consumo de sustancias que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar al número de teléfono gratuito del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para que lo ayuden a presentar una apelación. El condado le proporcionará sobres con su dirección en todos los centros de los proveedores para que envíe su apelación por correo. Las apelaciones pueden presentarse de forma oral o por escrito. Si no tiene un sobre con su dirección, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección que figura en la portada de este manual o puede enviarla por correo electrónico a QAOffice@acgov.org o por fax al 510-639-1346.

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

El plan del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le notificará por escrito la decisión sobre su apelación a usted o a su representante. La notificación contendrá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación.
- La fecha en que se tomó la decisión sobre la apelación.
- Si la apelación no se resuelve por completo a su favor, el aviso también contendrá información sobre su derecho a una audiencia estatal imparcial y el procedimiento para solicitarla.



¿Hay un plazo para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha que figura en el Aviso de determinación adversa de beneficios. Tenga en cuenta que no siempre recibirá este aviso. No hay plazos para presentar una apelación cuando no recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe tomar una decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal reciba su solicitud de apelación. Los plazos pueden prorrogarse hasta 14 días calendario si usted solicita una prórroga o si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal considera que es necesario obtener información adicional y que el retraso redundaría en su beneficio. Un ejemplo de que un retraso es beneficioso para usted es cuando el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal cree que podría aprobar su apelación si tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

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

El proceso de apelación puede ser más rápido si reúne los requisitos para el proceso de apelación acelerada.

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una forma más rápida de decidir una apelación. El proceso de apelación acelerada sigue un proceso similar al proceso de apelación estándar. Sin embargo, debe saber que esperar a una apelación estándar podría empeorar su estado de consumo de sustancias. El proceso de apelación acelerada también sigue plazos diferentes a los de las apelaciones estándares. El condado del Sistema Organizado de Entrega de



Medicamentos de Medi-Cal dispone de 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Puede solicitar una apelación acelerada de forma verbal. No tiene la obligación de presentar la solicitud de apelación acelerada por escrito.



¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si cree que esperar hasta 30 días calendario para que se tome una decisión sobre una apelación estándar pondrá en peligro su vida; su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar el máximo de sus funciones, puede solicitar la resolución acelerada de una apelación. Si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal está de acuerdo en que la apelación cumple los requisitos para una apelación acelerada, el condado resolverá la apelación acelerada en un plazo de 72 horas a partir de la recepción de la apelación por parte del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

Los plazos pueden prorrogarse hasta 14 días calendario si usted solicita una prórroga o si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal demuestra que es necesario obtener información adicional y que el retraso es en su beneficio. Si el condado extiende los plazos, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le dará una explicación por escrito del motivo de la extensión.

Si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal decide que la apelación no reúne los requisitos para una apelación acelerada, este deberá hacer esfuerzos razonables para avisarle verbalmente sin demora y le notificará por escrito el motivo de la decisión en un plazo de 2 días calendario. A continuación, la apelación seguirá los plazos de una apelación estándar descritos anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del condado de que la apelación no cumple los criterios de una apelación acelerada, puede presentar una queja.

Una vez que el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal resuelva la apelación acelerada, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal se los notificará a usted y a todas las partes afectadas de forma oral y por escrito.



PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL

¿Qué es una audiencia estatal imparcial?

Una audiencia estatal imparcial es una revisión independiente realizada por el Departamento de Servicios Sociales de California para garantizar que usted reciba los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias a los que tiene derecho según el programa Medi-Cal. También puede visitar el sitio web del Departamento de Servicios Sociales de California para obtener recursos adicionales:
<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>.

¿Cuáles son mis derechos en la audiencia estatal imparcial?

Usted tiene derecho a:

- Tener una audiencia ante el Departamento de Servicios Sociales de California (también llamada audiencia estatal imparcial).
- Recibir información sobre cómo solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Recibir información sobre las normas que rigen la representación en la audiencia estatal imparcial.
- Que sus beneficios continúen a petición suya durante el proceso de la audiencia estatal imparcial si la solicita dentro de los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia estatal imparcial?

Puede solicitar una audiencia estatal imparcial en las siguientes circunstancias:

- Si ha completado el proceso de apelación del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no reúne los requisitos para recibir ningún servicio de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de Medi-Cal porque no cumple los criterios de acceso.



- Si su proveedor considera que usted necesita un servicio de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias y solicita la aprobación del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, pero este no está de acuerdo y rechaza la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si su proveedor solicitó la aprobación del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no le presta los servicios de acuerdo con los plazos establecidos por el condado.
- Si considera que el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no le brinda los servicios con la prontitud necesaria para satisfacer sus necesidades.
- Si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no se ponen de acuerdo sobre los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que usted necesita.
- Si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

¿Cómo solicito una audiencia estatal imparcial?

Puede solicitar una audiencia estatal imparcial de las siguientes maneras:

- En línea en: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>.
- Por escrito: envíe su solicitud al Departamento de Bienestar Social del condado a la dirección que figura en el Aviso de determinación adversa de beneficios o por fax o correo postal a la siguiente dirección:

California Department of Social Services State Fair Hearings Division

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

O por fax al **916-651-5210** o **916-651-2789**.

También puede solicitar una audiencia estatal imparcial o una audiencia estatal imparcial acelerada:



- Por teléfono: llame a la División de Audiencias Estatales Imparciales, de forma gratuita, al **800-743-8525** o al **855-795-0634**, o llame a la línea telefónica gratuita de la Unidad de Investigación y Respuesta Pública al **800-952-5253** o al TDD al **800-952-8349**.



¿Hay un plazo para solicitar una audiencia estatal imparcial?

Solo tiene 120 días calendario para solicitar una audiencia estatal imparcial. Los 120 días comienzan a partir de la fecha del aviso de decisión de apelación por escrito del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

Si no recibió un Aviso de determinación adversa de beneficios, puede solicitar una audiencia estatal imparcial en cualquier momento.

¿Puedo seguir recibiendo servicios mientras espero la decisión de la audiencia estatal imparcial?

Sí, si actualmente está recibiendo tratamiento y quiere continuar con este durante el proceso de la apelación, debe pedir una audiencia estatal imparcial dentro de los 10 días posteriores a la fecha en que el aviso de decisión de la apelación fue sellado en correos o la fecha en que lo recibió O antes de la fecha establecida por el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para la interrupción o reducción de los servicios. Cuando solicite una audiencia estatal imparcial, debe decir que quiere seguir recibiendo su tratamiento. Además, no tendrá que pagar por los servicios recibidos mientras esté pendiente la audiencia estatal imparcial.

Si solicita la continuación del beneficio y la decisión final de la audiencia estatal imparcial confirma la determinación de reducir o suspender el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la audiencia estatal imparcial estaba pendiente.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi audiencia estatal imparcial?

Después de solicitar una audiencia estatal imparcial, pueden pasar hasta 90 días para que se decida su caso y se le envíe una respuesta.



¿Puedo obtener una respuesta de la audiencia estatal imparcial más rápidamente?

Si cree que esperar tanto tiempo será perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta en un plazo de tres días hábiles. Pídale a su médico de familia o a otro profesional de la salud que escriba una carta en su nombre. También puede escribirla usted mismo. La carta debe explicar detalladamente por qué esperar hasta 90 días a que se decida su caso perjudicaría gravemente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar el máximo de sus funciones. A continuación, asegúrese de solicitar una audiencia acelerada y de presentar la carta con su solicitud de una audiencia.

La División de Audiencias Estatales Imparciales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de una audiencia estatal imparcial acelerada y decidirá si cumple los requisitos. Si se aprueba su solicitud de una audiencia acelerada, se celebrará una audiencia y se emitirá una decisión en un plazo de 3 días hábiles a partir de la fecha en que la División de Audiencias Estatales Imparciales reciba su solicitud.



INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL

¿Quién puede obtener Medi-Cal?

Puede calificar para Medi-Cal si está en uno de estos grupos:

- Personas mayores de 65 años
- Personas menores de 21 años
- Personas adultas de entre 21 y 65 años según la elegibilidad de ingresos
- Personas ciegas o discapacitadas
- Personas embarazadas
- Algunos refugiados o inmigrantes cubanos/haitianos
- Personas que reciben atención en un centro de atención residencial.
- Personas menores de 26 años, o mayores de 50, independientemente de su situación migratoria

Debe residir en California para tener derecho a Medi-Cal. Llame o visite la oficina local de servicios sociales de su condado para pedir una solicitud de Medi-Cal u obtenga una en Internet en

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/ApplyforMedi-Cal.aspx>.

¿Hay transporte disponible?

Si tiene problemas para acudir a sus citas médicas o de tratamiento del alcoholismo y la drogadicción, el programa Medi-Cal puede ayudarlo a encontrar transporte.

Se puede proporcionar transporte a los beneficiarios de Medi-Cal que no puedan proporcionárselo por sí mismos y que tengan una necesidad médica para recibir determinados servicios cubiertos por Medi-Cal. Hay dos tipos de transporte, para las citas:

- El transporte no médico es el transporte en vehículo privado o público para personas que no tienen otra forma de llegar a su cita.



- El transporte médico no urgente es el transporte en ambulancia, furgoneta para sillas de ruedas o furgoneta para quienes no pueden utilizar el transporte público o privado.

Hay transporte disponible para los viajes a la farmacia o para recoger suministros médicos necesarios, prótesis, aparatos ortopédicos y otros equipos. Para obtener más información y ayuda sobre el transporte, póngase en contacto con su plan de atención médica administrada.

Si tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención médica administrada y necesita transporte no médico, a un servicio relacionado con la salud, puede ponerse en contacto con su condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para que le ayuden. Cuando se ponga en contacto con la empresa de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transporte médico no urgente, su proveedor puede recetarle transporte médico no urgente y ponerle en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su traslado de ida y vuelta a su(s) cita(s).

¿Qué son los servicios de urgencia?

Los servicios de urgencia están cubiertos las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Si cree que tiene una urgencia relacionada con la salud, llame al 911 o acuda a la sala de urgencias más cercana para pedir ayuda.

Los Servicios de Urgencia son servicios prestados por afecciones médicas inesperadas, incluida una afección médica psiquiátrica de urgencia.

Se produce una situación de urgencia médica cuando usted tiene síntomas que le causan un dolor intenso o una enfermedad o lesión grave, que una persona prudente (una persona cuidadosa o precavida que no sea médico) cree que podría esperar razonablemente sin atención médica podría:

- - Poner su salud en grave peligro, o
- - Si está embarazada, poner en grave peligro su salud o la del feto, o
- - Causar daños graves al funcionamiento de su organismo, o
- - Causar daños graves a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Tiene derecho a acudir a cualquier hospital en caso de urgencia. Los servicios de urgencia nunca requieren autorización.



¿Tengo que pagar para recibir Medi-Cal?

Es posible que tenga que pagar para recibir Medi-Cal dependiendo de la cantidad de dinero que reciba o gane cada mes.

- Si sus ingresos son inferiores a los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal.
- Si sus ingresos superan los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar algo de dinero por sus servicios médicos o de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias. La cantidad que pague se denomina "parte del costo". Una vez que haya pagado su "parte del costo", Medi-Cal pagará el resto de las facturas médicas cubiertas de ese mes. En los meses en que no tenga gastos médicos, no tendrá que pagar nada.
- Es posible que tenga que abonar un copago por cualquier tratamiento cubierto por Medi-Cal. Esto significa que usted paga una cantidad de su bolsillo cada vez que recibe un servicio médico o si acude al servicio de emergencias de un hospital para recibir sus servicios habituales.

Su proveedor le dirá si tiene que abonar un copago.

¿Con quién debo ponerme en contacto si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conozca está en crisis, llame a la Línea nacional de prevención del suicidio al **988** o al **1-800-273-TALK (8255)**. El chat está disponible en <https://988lifeline.org/>.

Para los residentes locales que buscan ayuda en una crisis y para acceder a los programas locales de condición de uso de sustancias, llame a los Servicios de Apoyo de Crisis del Condado de Alameda al 1-800-273-8255.



¿Dónde puedo obtener más información sobre Medi-Cal?

Visite la página web del Departamento de Servicios de Salud en <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> para obtener más información sobre Medi-Cal.

Para solicitar Medi-Cal por Internet, visite [MyBenefitsCalWIN](#).

Para solicitar Medi-Cal en persona, visite la oficina local de la Agencia de Servicios Sociales:

- **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
- **Fremont Outstation**
39155 Liberty St Ste C330
Fremont CA 94536
- **Livermore Outstation**
2481 Constitution Drive, Suite B
Livermore CA 94551

Para solicitar Medi-Cal por teléfono, llame a la Agencia de Servicios Sociales del condado de Alameda al (510) 272-3663.



DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué es una directiva anticipada?

Usted tiene derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada es una serie de instrucciones por escrito sobre su atención médica que está reconocida por la legislación de California. Incluye información que indica cómo desea que se le brinde la atención médica o qué decisiones desearía que se tomen en caso de que no pueda hablar por sí mismo. Es posible que, a veces, escuche que una directiva anticipada se describe como un testamento vital o un poder notarial duradero.

La ley de California define una directiva anticipada como una instrucción de atención médica individual oral o escrita o un poder notarial (un documento escrito que autoriza a alguien a tomar decisiones por usted). Todos los condados del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal deben contar con políticas de directivas anticipadas. El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe proporcionar información por escrito sobre sus políticas de directivas anticipadas, así como una explicación de la ley estatal, si se le solicita dicha información. Si desea solicitar esta información, debe llamar al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

Una directiva anticipada está diseñada para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden dar instrucciones sobre su propia atención. Se trata de un documento legal que permite a las personas expresar, por adelantado, cuáles serían sus deseos en caso de no poder tomar decisiones sobre su atención médica. Esto puede incluir aspectos como el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico o una intervención quirúrgica, o tomar otras decisiones sobre la atención médica. En California, una directiva anticipada consta de dos partes:

- El nombramiento de un agente (una persona) que tome decisiones sobre su atención médica.
- Las instrucciones individuales sobre su atención médica.

Puede solicitar un formulario para una directiva anticipada al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal u obtenerlo en línea. En California, tiene derecho a proporcionar instrucciones de directivas anticipadas a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.



Si tiene alguna pregunta sobre la ley de California en relación con los requisitos de las directivas anticipadas, puede enviar una carta a:

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



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS

¿Cuáles son mis derechos como beneficiario de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Dado que es una persona elegible para la cobertura de Medi-Cal y reside en un condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, tiene derecho a recibir los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias médicamente necesarios de dicho condado. Usted tiene los siguientes derechos:

- A ser tratado con respeto y a que se consideren su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- A recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de manera adecuada en función de la condición y capacidad de comprensión del beneficiario.
- A participar en las decisiones relacionadas con la atención de su trastorno por consumo de sustancias, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- A recibir acceso oportuno a la atención médica, lo que incluye servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar un padecimiento médico de emergencia o un cuadro urgente o de crisis.
- A recibir la información contenida en este manual sobre los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias cubiertos por el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, otras obligaciones de este condado y sus derechos según se describen aquí.
- A que se proteja su información de salud confidencial.
- A pedir y recibir una copia de su expediente médico, y pedir que se modifique o corrija según sea necesario.
- A recibir material escrito en formatos alternativos (como braille, letra grande y formato de audio) si lo solicita y en el plazo adecuado para el formato solicitado.



- A recibir material escrito en los idiomas usados por, al menos, el 5 % o 3000 de los beneficiarios de su condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, lo que sea menor.
- A recibir servicios de interpretación oral para el idioma de su preferencia.
- A recibir servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de un condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal que cumpla los requisitos de su contrato con el estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de adecuación de la capacidad y los servicios, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de servicios.
- A acceder a los servicios sin consentimiento para menores, si es un beneficiario menor de 21 años.
- A acceder a los servicios médicamente necesarios fuera de la red de manera oportuna si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no cuenta con un proveedor empleado o contratado que pueda prestar los servicios. Un “proveedor fuera de la red” es un proveedor que no está en la lista de proveedores del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. El condado debe asegurarse de que no pague ningún importe extra por consultar a un proveedor fuera de la red. Puede comunicarse con los servicios para beneficiarios al [número de teléfono gratuito a ingresar por el condado] para obtener información de cómo recibir servicios de un proveedor fuera de la red.
- A solicitar una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado dentro de la red del condado, o de uno fuera de la red, sin costo adicional para usted.
- A presentar quejas, ya sea de forma verbal o por escrito, sobre la organización o la atención recibida.
- A solicitar una apelación, ya sea de forma verbal o por escrito, al recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios, lo que incluye información sobre las circunstancias en las que se puede presentar una apelación acelerada.
- A solicitar una audiencia estatal imparcial de Medi-Cal, lo que incluye información sobre las circunstancias en las que se puede celebrar una audiencia estatal imparcial acelerada.
- A no ser sometido a ninguna forma de restricción o aislamiento usada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.



- A no ser objeto de discriminación para ejercer estos derechos sin afectar negativamente la forma en que es tratado por el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, los proveedores o el estado.

¿Cuáles son mis responsabilidades como beneficiario de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Como beneficiario de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, es su responsabilidad:

- Leer detenidamente los materiales informativos para beneficiarios que ha recibido del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Estos materiales lo ayudarán a comprender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Obtendrá los mejores resultados si colabora con su proveedor durante todo el tratamiento. Si tiene que faltar a una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de antelación y reprogramela para otro día y hora.
- Llevar consigo su Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC) de Medi-Cal y una identificación con foto cada vez que asista a una consulta por el tratamiento.
- Informar a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Informar a su proveedor de todas sus inquietudes médicas. Cuanto más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegurarse de hacer todas las preguntas que tenga a su proveedor. Es muy importante que comprenda completamente su plan de tratamiento y cualquier otra información que reciba durante el tratamiento.
- Estar dispuesto a establecer una relación de trabajo sólida con el proveedor que lo está tratando.
- Comunicarse con el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Informar a su proveedor y al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal si se produce algún cambio en



su información personal. Esto incluye dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.

- Tratar al personal encargado de su tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha de fraude o irregularidades, debe informarlo:
 - El Departamento de Servicios de Salud solicita que cualquier persona que sospeche de fraude, despilfarro o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa contra el fraude de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si cree que se trata de una emergencia, llame al **911** para obtener asistencia inmediata. La llamada es gratuita y la identidad de la persona que llama puede permanecer en el anonimato.
 - También puede denunciar sospechas de fraude o abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o usar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.
 - Encontrará información sobre el Programa de Denuncia de Irregularidades de ACBH en línea en <https://www.acbhcs.org/plan-administration/whistleblower/> o por los siguientes medios:
 - Teléfono: 1-844-729-7055
 - Complete el Formulario de Registro de Denuncia de Irregularidades
 - Para obtener más información, puede consultar la [Política de denuncia de irregularidades](#) y el [Folleto de denuncia de irregularidades](#).
 - Fax: (510) 639-1346
 - Correo electrónico: ProgIntegrity@acgov.org

Correo: 2000 Embarcadero, Suite 400, Oakland, CA 94606
Attn: QA Office



SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Cuándo puedo solicitar seguir recibiendo atención de mi proveedor anterior que ahora está fuera de la red?

- Después de unirse al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, puede solicitar conservar por un tiempo su proveedor fuera de la red en estos casos:
 - Si el cambio a un nuevo proveedor supondría un grave perjuicio para su salud o aumentaría su riesgo de hospitalización o institucionalización.
 - Si recibía tratamiento del proveedor fuera de la red antes de la fecha de su transición al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

¿Cómo solicito conservar a mi proveedor fuera de la red?

- Usted, sus representantes autorizados o su proveedor actual pueden presentar una solicitud por escrito al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. También puede comunicarse con el servicio para beneficiarios al 1-844-682-7215 para obtener información sobre cómo solicitar servicios de un proveedor fuera de la red.
- El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal enviará un acuse de recibo por escrito de su solicitud y comenzará a tramitarla en un plazo de tres (3) días hábiles.

¿Qué ocurre si sigo consultando a mi proveedor fuera de la red después de la transición al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

- Puede presentar una solicitud de transición de la atención retroactiva dentro de los treinta (30) días calendario de haber recibido servicios de un proveedor fuera de la red.



¿Por qué el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal rechazaría mi solicitud de transición de la atención?

- El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal puede rechazar su solicitud de retener a su proveedor anterior, que ahora está fuera de la red, en el siguiente caso:
 - El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal ha documentado problemas de calidad de la atención con el proveedor.

¿Qué ocurre si rechazan mi solicitud de transición de la atención?

- Si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal rechaza su solicitud de transición de la atención, hará lo siguiente:
 - Se lo notificará por escrito.
 - Le ofrecerá al menos un proveedor alternativo dentro de la red que ofrezca el mismo nivel de servicios que el proveedor fuera de la red.
 - Le informará de su derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con el rechazo.
- Si el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le ofrece varias alternativas de proveedores dentro de la red y usted no toma una decisión, el condado lo derivará o asignará a un proveedor dentro de la red y le notificará de dicha derivación o asignación por escrito.

¿Qué ocurre si aprueban mi solicitud de transición de la atención?

- En los siete (7) días siguientes a la aprobación de su solicitud de transición de la atención, el condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le proporcionará e informará lo siguiente:



- La aprobación de la solicitud.
- La duración del acuerdo de transición de la atención.
- El proceso que se llevará a cabo para hacer la transición de su atención al final del período de continuidad de la atención.
- Su derecho a elegir un proveedor diferente de la red de proveedores del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal en cualquier momento.

¿Con qué rapidez se procesará mi solicitud de transición de la atención?

- El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal completará la revisión de su solicitud de transición de la atención en un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha en que el condado recibió su solicitud.

¿Qué ocurre al final del período de transición de la atención?

- El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le informará por escrito treinta (30) días calendario antes del final del período de transición de la atención sobre el proceso que se llevará a cabo para transferir su atención a un proveedor dentro de la red al final de su período de transición de la atención.



AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es ilegal. Alameda County Behavioral Health (ACBH) sigue las leyes estatales y federales de derechos civiles. ACBH no discrimina ni excluye de forma ilegal a las personas ni las trata de forma diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, padecimiento médico, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

ACBH proporciona:

- Recursos y servicios gratuitos para las personas con discapacidad que las ayudan a comunicarse mejor, como, por ejemplo:
 - Intérpretes de lenguaje de señas cualificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
 - Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuya lengua materna no es el inglés, como:
 - Intérpretes cualificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con la línea ACCESS 24/7 del condado de Alameda al 1-800-491-9099. Si no puede oír o hablar bien, llame al TTY: 711. Se le puede facilitar este documento en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles si lo solicita.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree que ACBH no le ha ofrecido estos servicios o lo ha discriminado de forma ilegal de alguna otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, padecimiento médico, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante la Oficina de Asistencia al Consumidor de Alameda County Behavioral Health. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito o en persona:

- Por teléfono: comuníquese con Asistencia al Consumidor de 9:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes, llamando al 1-800-779-0787. Si no puede oír o hablar bien, llame al TTY: 711.

- Por escrito: complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:

Consumer Assistance
2000 Embarcadero Cove, Suite 400
Oakland, CA 94606

- En persona: visite la oficina de su proveedor o la sede de la Asociación de Salud Mental (954 60th Street, Suite 10, Oakland, CA 94608) e indique que quiere presentar una queja.
- Los formularios de queja están disponibles en línea en <https://www.acbhcs.org/plan-administration/file-a-grievance/>.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE SALUD DE CALIFORNIA

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Salud de California por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar u oír bien, llame al **711 (retransmisión estatal de California)**.
- Por escrito: complete un formulario de queja o envíe una carta a:
**Department of Health Care Services Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009 Sacramento, CA 95899-7413**
- Los formularios de queja están disponibles en <https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>.
- Electrónicamente: envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE EE. UU.

Si cree que se lo ha discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja en materia de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: llame al 1-800-368-1019. Si no puede hablar u oír bien, llame al TTY/TDD 1-800-537-7697.
- Por escrito: complete un formulario de queja o envíe una carta a:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
- Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Electrónicamente: visite el Portal de denuncias de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

ASISTENCIA LINGÜÍSTICA

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-491-9099 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-491-9099 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-491-9099 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-491-9099 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-491-9099 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-800-491-9099 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទសាសនាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-491-9099 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-491-9099 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-491-9099 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-491-9099 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-491-9099 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-491-9099 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-491-9099 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-491-9099 (TTY: 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິດຕິພົມໃຫຍ່ໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-491-9099 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-491-9099 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-491-9099 (TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-491-9099 (TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-491-9099 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-491-9099 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-491-9099 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-491-9099 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.