



Plan de salud mental (MHP)

Manual del beneficiario **Servicios de salud mental** **de especialidad**

2000 Embarcadero Cove, Suite 400, Oakland, CA 94606

Fecha de revisión: 1 de diciembre de 2023

Efectivo el 1 de enero de 2024¹

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

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	1
INFORMACIÓN GENERAL	2
AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD.....	5
INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL	18
CÓMO DETERMINAR SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA.....	22
ACCESO A SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE ESPECIALIDAD	25
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR.....	32
SU DERECHO A ACCEDER A LOS HISTORIALES MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES.....	34
ALCANCE DE LOS SERVICIOS	35
DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU PLAN DE SALUD MENTAL (MHP)	43
EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PRESENTAR UNA QUEJA O UNA APELACIÓN	46
PROCESO DE QUEJA	48
PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA).....	51
PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL	55
DIRECTIVA ANTICIPADA	58
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS.....	59
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN	63
ASISTENCIA LINGÜÍSTICA	66



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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 de atención médica, como los servicios traducción e interpretación.

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 de forma gratuita en otros formatos como braille, letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles. 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 ofrece servicios de interpretación oral a cargo 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, salvo en caso de urgencia. Hay servicios de interpretación, lingüísticos y culturales disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener asistencia lingüística o 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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

INFORMACIÓN GENERAL

Les damos la bienvenida a Alameda County Behavioral Health Care Services

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

Emergencia	911
Alameda County Behavioral Health Care Services	(510) 346-1000 y
Programa ACCESS de Salud Mental	1-800-491-9099
TTY	711
Línea de ayuda gratuita disponible las 24 horas del condado de Alameda (para servicios por consumo de sustancias)	(844) 682-7215
Oficina de Asistencia al Consumidor	1-800-779-0787
Defensores de los derechos del paciente	(510) 835-2505

Términos que encontrará en este manual:

ACBH	Alameda County Behavioral Health Care Services.
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.
SSA	Agencia de Servicios Sociales (condado de Alameda).
SMHS	Servicios de salud mental de especialidad.
Servicios para SUD	Servicios para trastornos por consumo de sustancias.

¿Por qué es importante leer este manual?

Este manual le explica cómo obtener los servicios de salud mental de especialidad de Medi-Cal a través del plan de salud mental de su condado. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención, y también responderá a muchas de sus preguntas.

Obtendrá información sobre lo siguiente:

- Cómo acceder a los servicios de salud mental de especialidad.
- A qué beneficios tiene acceso.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Qué debe hacer si tiene una pregunta o un problema.
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de Medi-Cal.

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para poder leerlo más tarde. Este manual y otros materiales escritos están disponibles electrónicamente en <https://www.acbhcs.org/beneficiary-handbook/> o se puede solicitar una copia impresa gratuita a Alameda County Behavioral Health. Llame a la línea ACCESS del Condado de Alameda al 1-800-491-9099 (TTY: 711) si desea una copia impresa.

Use este manual como complemento de la información que recibió cuando se inscribió en Medi-Cal.

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

Si habla un idioma distinto del inglés, tiene a su disposición servicios gratuitos de interpretación oral; para solicitarlos, llame a la línea ACCESS del condado de Alameda. Suplan de salud mental está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

También puede ponerse en contacto con su plan de salud mental llamando al 1-800-491-9099 (TTY: 711) si desea recibir este manual u otros materiales escritos en formatos alternativos como letra grande, braille o audio. Su plan de salud mental le brindará asistencia.

Si desea recibir este manual u otros materiales escritos en un idioma distinto al inglés, llame a su plan de salud mental. Su plan de salud mental le brindará asistencia en su idioma por teléfono.

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

- **Spanish:**
Este folleto está disponible en Español
- **Vietnamese:**
Tập sách này có bằng 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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- **Tagalog (Tagalog/Filipino):**
Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog.
- **Arabic**
يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

¿De qué es responsable mi plan de salud mental?

Su plan de salud mental es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si cumple los criterios para acceder a los servicios de salud mental de especialidad del condado o de su red de proveedores.
- Realizar una evaluación para determinar si necesita servicios de salud mental de especialidad.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que responda las 24 horas del día, los 7 días de la semana, donde puedan informarle cómo obtener servicios del condado de Alameda: línea ACCESS, 1-800-491-9099 (TTY: 711).
- Disponer de suficientes proveedores cercanos a usted para asegurarse de que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental si los necesita.
- Darle información y educarlo sobre los servicios disponibles en su plan de salud mental.
- 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 a su disposición en otros idiomas o formatos alternativos, como braille, formatos de audio y letra impresa de gran tamaño.
- 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 produce 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 plan de salud mental.
- 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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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 1-800-779-0787
- 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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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 proporcionarle 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



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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, pronóstico 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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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 1-800-779-0787
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



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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/.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL

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

Una afección médica de urgencia presenta síntomas tan graves (que pueden incluir dolor intenso) que una persona normal podría esperar razonablemente que en cualquier momento ocurra lo siguiente:



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- La salud de la persona (o la salud de un feto) podría estar en grave peligro.
- Cause serios problemas en el funcionamiento del cuerpo.
- Una condición médica de emergencia psiquiátrica se produce cuando una persona común piensa que alguien:
- Es un peligro actual para sí mismo o para otra persona debido a una condición de salud mental o a una sospecha de una condición de salud mental.
- Es inmediatamente incapaz de proporcionar o comer alimentos, o usar ropa o refugio debido a una condición de salud mental o sospecha de condición de salud mental.
- Los servicios de urgencia están cubiertos 24 horas al día, siete días a la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No se requiere autorización previa para los servicios de urgencia. El programa Medi-Cal cubrirá las afecciones de emergencia, independientemente de que la afección se deba a un problema de salud física o mental (pensamientos, sentimientos, comportamientos que son fuente de angustia o disfunción en relación con uno mismo o con los demás). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura que pagar por acudir a urgencias, aunque resulte no ser una urgencia. Si cree que tiene una urgencia, llame al **911** o acuda a cualquier hospital u otro centro para pedir ayuda.

¿Quién puede obtener Medi-Cal?

Se usan muchos factores para decidir qué tipo de cobertura de salud puede recibir de Medi-Cal. Estos incluyen:

- Cuánto dinero gana.
- Su edad.
- La edad de cualquier menor bajo su cuidado.
- Si está embarazada, tiene ceguera o una discapacidad.
- Si está inscrito en Medicare.

Además, debe residir en California para tener derecho a Medi-Cal. Si cree que reúne los requisitos para recibir Medi-Cal, infórmese a continuación sobre cómo solicitarlo.

¿Tengo que pagar para recibir Medi-Cal?



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

La mayoría de las personas no tienen que pagar nada por Medi-Cal. En algunos casos puede 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 su Agencia de Servicios Sociales local:



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- **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 presentar la solicitud por teléfono, llame a la Agencia de Servicios Sociales del condado de Alameda al (510) 272-3663.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

CÓMO DETERMINAR SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

¿Cómo sé si necesito ayuda?

Muchas personas pasan por momentos difíciles en la vida y pueden sufrir problemas de salud mental. Lo más importante es recordar que hay ayuda disponible. Si usted o un miembro de su familia tienen derecho a Medi-Cal y necesitan servicios de salud mental, deben llamar a la línea ACCESS del condado de Alameda al 1-800-491-9099 (TTY: 711). Su plan de atención administrada también puede ayudarlo a ponerse en contacto con su plan de salud mental si considera que usted o un miembro de su familia necesitan servicios de salud mental que el plan de atención administrada no cubre. El plan de salud mental lo ayudará a encontrar un proveedor para los servicios que pueda necesitar.

Si nota que usted o un miembro de su familia sufre una angustia importante o persistente que afecta a su capacidad para desenvolverse en la vida cotidiana o siente que no quiere vivir, llame a su plan de salud mental. Debe llamar a su plan de salud mental si necesita ayuda con uno o más de los siguientes síntomas:

- Demasiada preocupación o miedo
- - Sentirse demasiado triste o decaído
- - Problemas para pensar:
- - Problemas de concentración, memoria o pensamiento lógico y habla difíciles de explicar
- - Cambios extremos de humor, como
- - Sentirse demasiado bien, en la cima del mundo
- - Sentirse demasiado irritable o enfadado durante demasiado tiempo
- - Evitar a los amigos y las actividades sociales
- - Problemas de relación con otras personas
- - Dormir demasiado o muy poco
- - Comer demasiado o demasiado poco
- - Problemas para oír, ver o sentir cosas difíciles de explicar o que la mayoría de la gente dice que no existen.
- - Problemas con el consumo de alcohol o drogas
- - Muchos problemas físicos sin causas obvias, como:
- - Dolores de cabeza
- - Dolores de estómago



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- - Pensar en el suicidio
- - Cambio repentino o inusual en el funcionamiento:
- - No poder realizar las actividades cotidianas habituales, tener problemas con el trabajo, la escuela o las tareas familiares

- Miedo intenso a ganar peso o preocupación por el aspecto físico **¿Cómo sé si un niño o adolescente necesita ayuda?**

Puede ponerse en contacto con la línea ACCESS del condado de Alameda llamando al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o con un plan de atención administrada para que se someta al niño o adolescente a una exploración y evaluación si cree que presenta alguno de los signos de una condición de salud mental. Si su hijo o adolescente tiene derecho a Medi-Cal y la evaluación del plan de salud mental indica que necesita servicios de salud mental de especialidad cubiertos por este plan, el plan de salud mental se encargará de que su hijo o adolescente reciba los servicios. Su plan de atención administrada también puede ayudarlo a ponerse en contacto con su plan de salud mental si considera que su hijo o adolescente necesita servicios de salud mental que el plan de atención administrada no cubre. También hay servicios disponibles para padres que se sienten abrumados por su paternidad/maternidad o que tienen condiciones de salud mental.

La siguiente lista de verificación puede servirle para evaluar si su hijo necesita ayuda, como servicios de salud mental. Si se presenta más de un signo o un signo persiste durante un largo período de tiempo, esto puede indicar un problema más grave que requiere ayuda profesional. Estos son algunos signos a los que hay que prestar atención:

- Mucha dificultad para concentrarse o permanecer quieto, lo que puede ponerlo en peligro físico o causarle problemas en la escuela.
- Preocupaciones o miedos intensos que obstaculizan las actividades cotidianas.
- Miedo repentino y abrumador sin motivo, a veces con aceleración del ritmo cardíaco o respiración rápida.
- Se siente muy triste o se aísla de los demás durante dos o más semanas, lo que le causa problemas con sus actividades cotidianas.
- Cambios de humor extremos que causan problemas en las relaciones.
- Cambios drásticos en el comportamiento.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- No come, vomita o usa laxantes para perder peso.
- Consumo repetido de alcohol o drogas.
- Comportamiento extremo y fuera de control con el que puede hacerse daño a sí mismo o a los demás.
- Planes serios o intentos de autolesionarse o quitarse la vida.
- Se involucran en peleas repetidamente, usa un arma o tiene planes serios para herir a otros.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

ACCESO A SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE ESPECIALIDAD

¿Qué son los servicios de salud mental de especialidad?

Los servicios de salud mental de especialidad son servicios para personas que padecen una enfermedad mental o problemas emocionales que un pediatra o médico generalista puede no ser capaz de tratar. Estas enfermedades o problemas son lo suficientemente graves como para obstaculizar la capacidad de una persona para llevar a cabo sus actividades cotidianas.

Los servicios de salud mental de especialidad incluyen:

- Servicios de salud mental.
- Servicios de apoyo con la medicación.
- Gestión de casos específicos.
- Servicios de intervención en crisis.
- Servicios de estabilización de crisis.
- Servicios de tratamiento residencial para adultos.
- Servicios de tratamiento residencial de crisis.
- Servicios intensivos de tratamiento diurno.
- Rehabilitación diurna.
- Servicios de hospitalización psiquiátrica.
- Servicios de centros de salud psiquiátrica.
- Servicios de apoyo entre pares
- Servicios de crisis móviles

Además de los servicios de salud mental de especialidad arriba indicados, los beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a otros servicios de salud mental en el marco del beneficio Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos. Estos servicios incluyen:

- Servicios intensivos a domicilio.
- Coordinación de cuidados intensivos.
- Servicios terapéuticos conductuales.
- Acogimiento terapéutico.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si desea obtener más información sobre cada servicio de salud mental de especialidad que puede estar a su disposición, consulte la sección "Alcance de los servicios" de este manual.

¿Cómo puedo obtener servicios de salud mental de especialidad?

Si cree que necesita servicios de salud mental de especialidad, puede llamar a su plan de salud mental para recibir una evaluación inicial y concertar una cita para una evaluación. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado. Además, si es beneficiario de un plan de atención administrada, puede solicitar una evaluación para servicios de salud mental de ese plan. Si el 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 para que se evalúe y reciba los servicios de salud mental a través del plan de salud mental. No hay ningún camino equivocado para acceder a los servicios de salud mental. Incluso puede recibir servicios de salud mental no especializados a través de su plan de atención administrada, además de los servicios de salud mental de especialidad. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud mental si este determina que los servicios son clínicamente adecuados para usted y siempre que se coordinen y no se dupliquen.

También puede ser derivado a su plan de salud mental para recibir servicios de salud mental de especialidad por otra persona u organización, como su médico, su escuela, un familiar, su tutor, su plan de atención administrada u otros organismos del condado. Por lo general, su médico de familia o el plan de atención administrada necesitarán su permiso o el permiso del padre o cuidador de un niño para hacer la derivación directamente al plan de salud mental, a menos que haya una emergencia. Su plan de salud mental no puede rechazar una solicitud para hacer una evaluación inicial a fin de determinar si usted cumple con los criterios para recibir servicios del plan de salud mental.

Los servicios de salud mental de especialidad pueden ser prestados por el plan de salud mental (del condado) o por otros proveedores contratados por este (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias o proveedores individuales).

¿Dónde puedo obtener servicios de salud mental de especialidad?

Puede obtener servicios de salud mental de especialidad en el condado donde vive y fuera de este si es necesario. Las personas que residen en el condado de Alameda pueden llamar a la línea ACCESS del condado de Alameda al 1-800-491-9099 (TTY: 711) para solicitar servicios. Cada condado dispone de servicios de salud mental de especialidad para niños, jóvenes, adultos y personas mayores. Si tiene menos de 21 años, tiene derecho a recibir cobertura y beneficios adicionales en el marco del beneficio Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

El programa ACCESS 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 para que reciba una evaluación. Si no los cumple, se lo derivará a su plan de atención administrada de Medi-Cal o a un proveedor de pago por servicio que pueda determinar si necesita servicios de salud mental no especializados. Si su plan de salud mental o un proveedor en nombre del plan de salud mental deniega, limita, reduce, retrasa o da por terminados los servicios que usted desea o cree que debería recibir, tiene derecho a recibir un aviso por escrito (denominado "Aviso de determinación adversa de beneficios") del plan de salud mental en el que se le informará de los motivos de la denegación de los servicios y de sus derechos a presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión y solicitar una apelación. A continuación, encontrará información adicional sobre sus derechos a recibir un aviso y qué puede hacer si no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental.

Su plan de salud mental lo ayudará a encontrar un proveedor que pueda brindarle la atención que necesita. El plan de salud mental debe derivarlo al proveedor más cercano a su domicilio, o dentro de los estándares de tiempo o distancia, que puede satisfacer sus necesidades.

¿Cuándo puedo obtener servicios de salud mental de especialidad?

Su plan de salud mental debe cumplir con los estándares estatales de plazos para la programación de citas cuando concierte una cita a fin de que usted reciba servicios del plan de salud mental. El plan de salud mental debe ofrecerle una cita:

- En un plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para dar inicio a la prestación de servicios del plan de salud mental.
- En un plazo de 48 horas si solicita servicios para un padecimiento urgente.
- En un plazo de 15 días hábiles a partir de su solicitud no urgente de una cita con un psiquiatra.
- En un plazo de 10 días hábiles a partir de la cita previa para padecimientos continuos.

Sin embargo, estos plazos 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 considera que el tiempo transcurrido es perjudicial para su salud, póngase en contacto con su plan de salud mental llamando al 1- 800- 491- 9099. Tiene derecho a presentar una queja si no se le atiende a tiempo. Para más información sobre cómo presentar una queja, consulte la sección "Proceso de presentación de quejas" de este manual.

¿Quién decide qué servicios recibiré?



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Usted, su proveedor y el plan de salud mental participan en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del plan de salud mental. Un profesional de salud mental hablará con usted y lo ayudará a determinar qué tipo de servicios de salud mental de especialidad son adecuados en función de sus necesidades.

No es necesario que sepa si tiene un diagnóstico de salud mental o una enfermedad de salud mental específica para pedir ayuda. El plan de salud mental realizará una evaluación de su estado. El proveedor evaluará si tiene una condición de salud mental que tenga el potencial de afectar negativamente a su vida diaria si no recibe tratamiento. Podrá recibir servicios clínicamente apropiados y cubiertos mientras su proveedor realiza esta evaluación.

Si tiene menos de 21 años, también puede acceder a los servicios de salud mental de especialidad si padece una enfermedad de salud mental que se debe a un trauma, a su participación en el sistema de bienestar infantil, a su involucramiento con la justicia de menores o a experimentar la falta de hogar. Además, si tiene menos de 21 años, el plan de salud mental debe proporcionarle los servicios médicamente necesarios para corregir o mejorar su enfermedad de salud mental. Los servicios que corrigen, sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una enfermedad de salud mental se consideran médicamente necesarios.

Algunos servicios pueden requerir autorización previa del plan de salud mental. Los servicios que requieren autorización previa incluyen: Servicios intensivos a domicilio, Tratamiento diurno intensivo, Rehabilitación diurna, Servicios terapéuticos conductuales y Acogimiento terapéutico. Puede solicitar al plan de salud mental más información sobre su proceso de autorización previa. Llame a su plan de salud mental para solicitar información adicional.

El plan de salud mental debe recurrir a un profesional calificado a fin de que realice la revisión para la autorización del servicio. Este proceso de revisión se denomina autorización previa de servicios de salud mental de especialidad. El proceso de autorización del plan de salud mental debe seguir unos plazos específicos. Para una autorización previa estándar, el plan de salud mental debe tomar una decisión basándose en la solicitud de su proveedor con la rapidez que requiera su padecimiento, pero no más de cinco días hábiles a partir del momento en que el plan de salud mental reciba la solicitud. Por ejemplo, si el cumplimiento de los plazos estándar podría poner en grave peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima funcionalidad, su plan debe apresurar una decisión de autorización y proporcionar un aviso basándose en un plazo relacionado con su padecimiento de salud que no sea mayor de 72 horas después de recibir la solicitud de servicio. Su plan de salud mental puede ampliar el plazo hasta 14 días calendarios adicionales después de que el plan de salud mental reciba la



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

solicitud si usted o su proveedor solicitan la ampliación o el plan de salud mental justifica por qué la ampliación es lo mejor para usted.

Un ejemplo de los casos en los que se podría necesitar una prórroga es cuando el plan de salud mental cree que podría aprobar la solicitud de tratamiento de su proveedor si obtuviera información adicional de este. Si el plan de salud mental extiende el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.

Los servicios que requieren autorización previa incluyen: servicios intensivos a domicilio, tratamiento diurno intensivo, rehabilitación diurna, servicios terapéuticos conductuales y acogimiento terapéutico. Puede solicitar al plan de salud mental más información sobre su proceso de autorización previa. Llame a su plan de salud mental para solicitar información adicional.

Si el plan de salud mental deniega, retrasa, reduce o da por terminados los servicios solicitados, el plan de salud mental debe enviarle un documento llamado Aviso de determinación adversa de beneficios. En este aviso, se le informará de la denegación de los servicios, se le indicará que puede presentar una apelación y se le dará información sobre cómo presentar una apelación. Para obtener más información sobre sus derechos a presentar una queja o una apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental de denegar sus servicios o tomar otras medidas con las que no está de acuerdo, consulte la sección Determinaciones adversas de beneficios de su plan de salud mental de este manual en la página 47.

¿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 menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si corrige, sostiene, apoya, mejora o hace más tolerable una enfermedad de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una enfermedad de salud mental se consideran médicamente necesarios y están cubiertos como servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

¿Cómo obtengo otros servicios de salud mental que no están cubiertos por el plan de salud mental?

Si está inscrito en un plan de atención administrada, tiene acceso a los siguientes servicios ambulatorios de salud mental a través de su plan de atención administrada:

- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluyendo terapia individual,



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

grupal y familiar.

- Pruebas psicológicas y neuropsicológicas, cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una enfermedad de salud mental.
- Servicios ambulatorios con fines de control de medicamentos recetados.
- Consulta psiquiátrica.

Para obtener uno de los servicios mencionados, llame directamente a su plan de atención administrada. Si no está inscrito en un plan de atención administrada, es posible que pueda obtener estos servicios de proveedores individuales y clínicas que aceptan Medi-Cal. El plan de salud mental puede ayudarlo a encontrar un proveedor o una clínica, o puede darle algunas ideas sobre cómo encontrarlos.

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede surtir recetas para tratar una enfermedad de salud mental. Tenga en cuenta que la mayoría de los medicamentos recetados dispensados por una farmacia, denominado Medi-Cal Rx, están cubiertos por el programa de pago por servicio de Medi-Cal y no por su plan de atención administrada.

¿Cómo obtengo otros servicios de Medi-Cal (atención primaria/Medi-Cal) que no están cubiertos por el plan de salud mental?

Si está inscrito en un plan de atención administrada, el plan es responsable de encontrar un proveedor para usted. Si no está inscrito en un plan de atención administrada y tiene Medi-Cal regular, también llamado Medi-Cal de pago por servicio, entonces puede acudir a cualquier proveedor que acepte Medi-Cal. Debe informar a su proveedor de que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir los servicios. De lo contrario, es posible que le cobren esos servicios.

Puede acudir a un proveedor fuera de su plan para recibir servicios de planificación familiar.

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

Si cree que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, póngase en contacto con su condado en:

Puede llamar a ACBH al 1-800-491-9099 (TTY: 711). También puede ser derivado a ACBH para recibir servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias (Substance Use Disorder, SUD) de otras maneras. ACBH debe aceptar las derivaciones para servicios de tratamiento de SUD de médicos y otros proveedores de atención primaria que consideren que usted puede necesitar estos servicios, y de su plan de atención administrada (Managed Care Plan, MCP) de Medi-Cal, si usted es miembro. Por lo general, el proveedor o el MCP de Medi-Cal necesitarán su permiso o el permiso del padre o cuidador de un niño para hacer la derivación, a menos que haya una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden hacer derivaciones a ACBH, incluidas escuelas; departamentos



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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 del condado de Alameda. Si alguno de los proveedores contratados se opone a prestar o apoyar de alguna otra manera cualquiera de los servicios cubiertos, el condado de Alameda hará los arreglos necesarios para que otro proveedor preste el servicio. El condado de Alameda responderá con derivaciones y coordinación oportunas en caso de que un servicio cubierto no esté disponible a través de un proveedor debido a objeciones religiosas, éticas o morales al servicio cubierto.

Todos los beneficiarios actuales recibirán una carta para informarle de un cambio en su proveedor de servicios, cuando corresponda, a través del plan de servicios del DMC-ODS del condado de Alameda. Al inicio de la prestación de los servicios y a petición del beneficiario, el proveedor contratado distribuye el manual a todos los beneficiarios. Los proveedores de la red del DMC-ODS del condado de Alameda están obligados a proporcionar una copia del manual del beneficiario y lo ayudarán a determinar su elegibilidad.

¿Por qué puedo necesitar servicios de hospitalización psiquiátrica?

Usted puede ser hospitalizado si tiene una enfermedad de salud mental o síntomas de alguna que no se pueden tratar de forma segura en un nivel de atención inferior y, debido a esa enfermedad de salud mental o sus síntomas, usted:

- Representa un peligro real para sí mismo o para otros, o para la destrucción significativa de la propiedad.
- No puede procurarse ni usar alimentos, vestimenta o vivienda.
- Presenta un riesgo grave para su salud física.
- Sufre un deterioro reciente y significativo en su capacidad funcional como consecuencia de una enfermedad de salud mental.
- Necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento farmacológico u otro tratamiento que solo pueden administrarse en el hospital.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

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

Su plan de salud mental está obligado a publicar en Internet un directorio actualizado de proveedores. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o quiere acceder a un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de su plan de salud mental en <https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/> o llame al número de teléfono gratuito del plan de salud mental. Puede obtener una lista por escrito o por correo postal si la solicita.

El plan de salud mental puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Cuando empiece a recibir servicios de salud mental de especialidad, puede solicitar que su plan de salud mental le proporcione una elección inicial de al menos dos proveedores. Su plan de salud mental también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el plan de salud mental debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores en la medida de lo posible.

Su plan de salud mental es responsable de garantizar que usted tenga acceso oportuno a la atención y que disponga de suficientes proveedores cercanos a usted para asegurarse de que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental si los necesita.

A veces, los proveedores contratados por el plan de salud mental deciden dejar de prestar servicios de salud mental de especialidad. Los proveedores del plan de salud mental pueden dejar de tener contrato con el plan de salud mental o dejar de aceptar pacientes de servicios de salud mental de especialidad de Medi-Cal por su cuenta o a petición del plan de salud mental. Cuando esto sucede, el plan de salud mental debe hacer un esfuerzo para entregar un aviso por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios de salud mental de especialidad del proveedor. El aviso al beneficiario deberá enviarse 30 días calendario antes de la fecha de entrada en vigor de la baja del proveedor o 15 días calendario después de que el plan de salud mental sepa que el proveedor dejará de ofrecer sus servicios. Cuando esto ocurra, su plan de salud mental debe permitirle seguir recibiendo servicios del proveedor que dejó el plan de salud mental, si usted y el proveedor están de acuerdo. Esto se denomina "continuidad de la atención" y se explica a continuación.

¿Puedo seguir recibiendo servicios de mi proveedor actual?

Si ya está recibiendo servicios de salud mental de un plan de atención administrada, puede seguir recibiendo atención de ese proveedor, aunque reciba servicios de salud mental del proveedor de su plan de salud mental, siempre y cuando los servicios sean coordinados entre los proveedores y los servicios no sean los mismos.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Además, si ya está recibiendo servicios de salud mental de especialidad de otro plan de salud mental, plan de atención administrada o proveedor individual de Medi-Cal, puede solicitar la "continuidad de la atención" para poder permanecer con su proveedor actual, durante un máximo de 12 meses. Es posible que desee solicitar la continuidad de la atención si necesita permanecer con su proveedor actual para continuar su tratamiento en curso o porque el cambio a un nuevo proveedor le causaría un grave perjuicio a su estado de salud mental. Su solicitud de continuidad asistencial puede concederse si se cumplen las siguientes condiciones:

- Tiene una relación existente con el proveedor que está solicitando.
- El proveedor está calificado y cumple con los requisitos de Medi-Cal.
- El proveedor acepta los requisitos de contratación del plan de salud mental.
- El proveedor comparte la documentación pertinente con el plan de salud mental en relación con su necesidad de los servicios.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Si cumple los criterios para acceder a los servicios de salud mental de especialidad, tiene a su disposición los siguientes servicios en función de sus necesidades. Su proveedor colaborará con usted para decidir qué servicios son los mejores para usted.

Servicios de salud mental

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individual, en grupo o en familia que ayudan a las personas con enfermedades de salud mental a desarrollar habilidades de afrontamiento para la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo que realiza el proveedor para ayudar a que los servicios sean mejores para la persona que los recibe. Este tipo de trabajo abarca realizar evaluaciones para determinar si necesita el servicio y si este está funcionando; planificar el tratamiento para establecer los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se prestarán; y “servicios colaterales”, es decir, trabajar con familiares y personas importantes en su vida (si usted lo autoriza) para ayudarlo a mejorar o mantener sus habilidades para la vida diaria. Los servicios de salud mental pueden prestarse en una clínica o en el consultorio de un proveedor, o en su hogar u otro entorno comunitario por teléfono o telesalud (que incluye interacciones tanto de audio como de vídeo). **Servicios de apoyo con la medicación**
- Estos servicios incluyen la prescripción, la administración, el suministro y el control de medicamentos psiquiátricos, así como las acciones educativas relacionadas con estos. Los servicios de apoyo con la medicación pueden prestarse en una clínica o en el consultorio de un proveedor en su hogar u otro entorno comunitario, por teléfono o telesalud (que incluye interacciones tanto de audio como de vídeo).

Gestión de casos específicos

- Este servicio ayuda a las personas con una enfermedad de salud mental a obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando les resulte difícil acceder a ellos por sí mismas. La gestión de casos específicos incluye, entre otras actividades, el desarrollo del plan; la comunicación, la coordinación y la derivación; la supervisión de la prestación de los servicios para asegurarse de que la persona acceda a los servicios y al sistema de prestación de servicios; y la supervisión del progreso de la persona.

Servicios de intervención en crisis

- Este servicio está disponible para tratar un padecimiento urgente que requiere atención inmediata. El objetivo de la intervención en crisis es ayudar a las personas en la comunidad, de modo que no acaben en el



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

hospital. La intervención en crisis puede durar hasta ocho horas y puede prestarse en una clínica o en el consultorio de un proveedor en el hogar u otro entorno comunitario, por teléfono o telesalud (que incluye interacciones tanto de audio como de vídeo).

Servicios de estabilización de crisis

- Este servicio está disponible para tratar un padecimiento urgente que requiere atención inmediata. La estabilización de crisis dura menos de 24 horas y debe prestarse en un centro de atención de salud habilitado con atención las 24 horas del día, en un programa ambulatorio hospitalario o en un centro proveedor certificado para prestar servicios de estabilización de crisis.

Servicios de tratamiento residencial para adultos

- Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades a personas que viven en centros habilitados que ofrecen servicios de tratamiento residencial para personas con una enfermedad de salud mental. Estos servicios están disponibles las 24 horas al día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre los gastos de habitación y comida para estar en el centro que ofrece servicios de tratamiento residencial para adultos.

Servicios de tratamiento residencial de crisis

- Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades a personas que sufren una crisis mental o emocional grave, pero que no necesitan atención en un hospital psiquiátrico. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, en centros habilitados. Medi-Cal no cubre los gastos de habitación y comida para estar en el centro que ofrece servicios de tratamiento residencial de crisis.

Servicios intensivos de tratamiento diurno

- Se trata de un programa estructurado de tratamiento de salud mental que se ofrece a un grupo de personas que, de otro modo, podrían necesitar estar en el hospital o en otro centro de atención las 24 horas del día. El programa dura al menos tres horas al día. El programa incluye terapias y actividades de desarrollo de habilidades, así como psicoterapia.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Rehabilitación diurna

- Se trata de un programa estructurado, diseñado para ayudar a las personas que padecen una enfermedad de salud mental a aprender y desarrollar habilidades de afrontamiento y destrezas para la vida, y a gestionar los síntomas de la enfermedad de salud mental de forma más eficaz. El programa dura al menos tres horas al día. El programa incluye terapias y actividades de desarrollo de habilidades.

Servicios de hospitalización psiquiátrica

- Se trata de servicios prestados en un hospital psiquiátrico autorizado basados en la determinación de un profesional de salud mental habilitado de que la persona requiere tratamiento intensivo de salud mental las 24 horas del día.

Servicios de centros de salud psiquiátrica

- Estos servicios se prestan en un centro de salud psiquiátrica habilitado y especializado en el tratamiento de rehabilitación de enfermedades de salud mental graves las 24 horas del día. Los centros de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o una clínica cercanos para satisfacer las necesidades de atención médica física de las personas ingresadas. Los centros de salud psiquiátrica sólo pueden admitir y tratar a pacientes que no tengan ninguna enfermedad o lesión física que requiera un tratamiento más allá de lo que normalmente se puede tratar en régimen ambulatorio.

Servicios de apoyo entre pares

- 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 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 de California.
- Los servicios de apoyo entre pares incluyen grupos de desarrollo de habilidades educativas, servicios de captación para animarlo a participar en



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como la promoción de la autodefensa.

- 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.
- El Condado de Alameda ofrece actualmente estos servicios a través de un equipo de Pares Especialistas no certificados, así como Especialistas de Apoyo entre Pares Certificados de Medi-Cal y Miembros de la Familia con experiencia vivida. El condado está aumentando activamente la fuerza de trabajo de Especialistas Certificados de Apoyo entre Pares y Miembros de la Familia de Medi-Cal a través de una colaboración entre el programa de Fuerza de Trabajo de Apoyo entre Pares de la Oficina de Servicios de Apoyo entre Pares y la Oficina de Empoderamiento Familiar.

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 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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Hay servicios de especialidad disponibles para niños o jóvenes menores de 21 años?

Los beneficiarios menores de 21 años tienen derecho a recibir servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

Para tener derecho a estos servicios, el beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de cobertura total. El beneficio Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos cubre los servicios necesarios para corregir o mejorar cualquier enfermedad de salud mental. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una enfermedad de salud mental mejoran dicha enfermedad y, a su vez, son médicamente necesarios y están cubiertos como servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

Si tiene preguntas sobre estos servicios, llame a ACBH al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web de [Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos del DHCS](#).

Los siguientes servicios también están disponibles en el plan de salud mental para niños, adolescentes y adultos jóvenes menores de 21 años: servicios terapéuticos conductuales, coordinación de cuidados intensivos, servicios intensivos a domicilio y servicios terapéuticos de acogida.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Servicios terapéuticos conductuales

Los servicios terapéuticos conductuales son intervenciones de tratamiento ambulatorio intensivas, individualizadas y a corto plazo para beneficiarios de hasta 21 años. Las personas que reciben estos servicios padecen trastornos emocionales graves, están experimentando una transición estresante o una crisis en su vida y necesitan servicios adicionales de apoyo específicos a corto plazo.

Los servicios terapéuticos conductuales son un tipo de servicio de salud mental de especialidad disponible a través de cada plan de salud mental si tiene problemas emocionales graves. Para recibir estos servicios, debe recibir un servicio de salud mental, ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de cobertura total.

- Si vive en casa, un miembro del personal de los servicios terapéuticos conductuales puede trabajar individualmente con usted para reducir los problemas graves de conducta e intentar evitar que tenga que acudir a un nivel de atención superior, como un hogar de grupo para niños-y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves.
- Si está viviendo en un hogar de grupo para niños y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves, un miembro del personal de los servicios terapéuticos conductuales puede trabajar con usted para que pueda pasar a un entorno familiar, como un hogar de acogida o regresar a casa.

Los servicios terapéuticos conductuales los ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor a aprender nuevas formas de abordar las conductas problemáticas y de aumentar los tipos de conducta que le permitirán tener éxito. Usted, el personal de los servicios terapéuticos conductuales y su familia, cuidador o tutor trabajarán en equipo para abordar las conductas problemáticas durante un breve período hasta que deje de necesitar dichos servicios. Tendrá un plan de servicios terapéuticos conductuales que indicará lo que usted, su familia, cuidador o tutor y el personal de los servicios terapéuticos conductuales harán durante la prestación de dichos servicios y cuándo y dónde tendrán lugar. El personal de los servicios terapéuticos conductuales puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde probablemente necesite ayuda con su conducta problemática. Esto incluye su hogar, hogar de acogida, hogar de grupo, escuela, programa de tratamiento diurno y otras áreas de la comunidad.

Coordinación de cuidados intensivos

La coordinación de cuidados intensivos es un servicio de gestión de casos específicos que facilita la evaluación de la planificación de los cuidados y la coordinación de los servicios para los beneficiarios menores de 21 años que reúnen los requisitos para recibir todos los servicios con cobertura de Medi-Cal y que son derivados a este servicio.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los servicios de coordinación de cuidados intensivos se prestan a través de los principios del modelo de práctica básica integrada, lo que incluye el establecimiento del Equipo del Niño y la Familia para garantizar la facilitación de una relación de colaboración entre el niño, su familia y los sistemas de atención infantil implicados.

El Equipo del Niño y la Familia incluye apoyos formales (como el coordinador de cuidados, los proveedores y los gestores de casos de los organismos de atención infantil), apoyos naturales (como familiares, vecinos, amigos y miembros del clero) y otras personas que colaboran para desarrollar e implementar el plan del cliente y son responsables de apoyar a los niños y a sus familias para que alcancen sus objetivos. La coordinación de cuidados intensivos también proporciona un coordinador que hace lo siguiente:

- Garantiza que se acceda a los servicios médicamente necesarios y que se los coordine y preste de una manera basada en los puntos fuertes, individualizada, orientada al cliente y competente desde el punto de vista cultural y lingüístico.
- Garantiza que los servicios y apoyos se guíen por las necesidades del niño.
- Facilita una relación de colaboración entre el niño, su familia y los sistemas implicados en la prestación de servicios.
- Ayuda a los padres/cuidadores a satisfacer las necesidades de sus hijos.
- Ayuda a establecer el Equipo del Niño y la Familia y proporciona apoyo continuo.
- Organiza y coordina la atención entre los proveedores y los sistemas de atención infantil para que el niño reciba los servicios en su comunidad.

Servicios intensivos a domicilio

Los servicios intensivos a domicilio son intervenciones individualizadas y basadas en fortalezas diseñadas para mejorar las enfermedades de salud mental que interfieren con el funcionamiento de un niño/joven, o ayudar con ellas, y tienen como objetivo ayudar al niño/joven a desarrollar las habilidades necesarias para desenvolverse con éxito en el hogar y la comunidad y mejorar la capacidad de la familia del niño/joven para ayudarlo a hacerlo.

Los servicios intensivos a domicilio se prestan según el modelo de práctica básica integrada por el Equipo del Niño y la Familia en coordinación con el plan de servicio general de la familia. Los servicios intensivos a domicilio se prestan a beneficiarios menores de 21 años que reúnen los requisitos para recibir todos los servicios con cobertura de Medi-Cal y son derivados a estos servicios en función de su necesidad médica.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Acogimiento terapéutico

El modelo del servicio de acogimiento terapéutico permite la prestación de servicios de salud mental de especialidad a corto plazo, intensivos, informados sobre traumas e individualizados para niños de hasta 21 años que tienen necesidades emocionales y conductuales complejas. En el acogimiento terapéutico, se coloca a los niños con padres de acogida terapéutica capacitados que reciben apoyo y son supervisados de cerca.

Servicios disponibles por teléfono o telesalud

Para recibir servicios de salud mental, no siempre es necesario que usted y su proveedor estén en contacto en persona o cara a cara. Dependiendo de los servicios que reciba, puede hacerlo por teléfono o telesalud. Su proveedor debe explicarle cómo utilizar el teléfono o la telesalud y asegurarse de que usted está de acuerdo antes de comenzar los servicios. Aunque acepte recibir los servicios por teléfono o telesalud, más adelante puede optar por recibirlos en persona o cara a cara. Algunos tipos de servicios de salud mental no pueden prestarse sólo a través de la telesalud o el teléfono porque requieren que usted esté en un lugar específico para el servicio, como los servicios de tratamiento residencial o los servicios hospitalarios.

-



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU PLAN DE SALUD MENTAL (MHP)

¿Qué derechos tengo si el plan de salud mental me niega los servicios que quiero o creo que necesito?

Si su plan de salud mental o un proveedor en nombre del plan de salud mental deniega, limita, reduce, retrasa o da por terminados los servicios que usted desea o cree que debería recibir, tiene derecho a recibir un aviso por escrito (denominado "Aviso de determinación adversa de beneficios") del plan de salud mental. 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 plan de salud mental.

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

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

tomadas por un plan de salud mental:

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 requeridos para la resolución estándar de quejas y apelaciones (si presenta una queja ante el plan de salud mental 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 plan de salud mental 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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Qué es un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Un Aviso de determinación adversa de beneficios es una carta por escrito que su plan de salud mental 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, una denegación basada en la afirmación de que los servicios no están cubiertos, una denegación basada en la afirmación de que los servicios no son médicamente necesarios, una denegación basada en la afirmación de que el servicio se solicitó para el sistema de prestación equivocado o una denegación de una solicitud de disputar 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 plan de salud mental para la prestación de servicios.

Plazos del aviso

El plan de salud mental 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 de salud mental de especialidad previamente autorizado. El plan de salud mental 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, el retraso o la modificación de la totalidad o parte de los servicios de salud mental de especialidad solicitados.

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

Sí, usted debe recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios. Sin embargo, si no recibe el aviso, puede presentar una apelación ante el plan del condado o, si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia estatal imparcial. 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:

- Qué hizo su plan de salud mental que los afecta a usted y a su capacidad para recibir servicios.
- La fecha de entrada en vigor de la decisión y el motivo de esta.
- Las normas estatales o federales en las que se basó la decisión.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Sus derechos a presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental.
- Cómo presentar una apelación ante el plan de salud mental.
- Cómo solicitar una audiencia estatal imparcial si no está conforme con la decisión del plan de salud mental sobre su apelación.
- Cómo presentar una apelación acelerada o solicitar 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 los costos de estos.
- 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 entiende el aviso, su plan de salud mental puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.

Puede solicitar una continuación del servicio que se discontinuó cuando envíe una apelación o solicite una audiencia estatal imparcial. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días calendarios luego de la fecha del Aviso de determinación adversa de beneficios que se le envió por correo o se le entregó personalmente, o antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

¿Qué sucede si no obtengo los servicios que deseo de mi plan de salud mental?

Su plan de salud mental debe tener establecido un proceso que le permita resolver una queja o un problema sobre cualquier asunto relacionado con los servicios de salud mental de especialidad que desea o está recibiendo. Esto se denomina proceso de resolución de problemas y podría implicar lo siguiente:

1. **Proceso de queja:** una expresión de disconformidad acerca de cualquier cuestión relacionada con sus servicios de salud mental de especialidad o con el plan de salud mental.
2. **Proceso de apelación:** la revisión de una decisión (denegación, terminación o reducción de los servicios) tomada por el plan de salud mental o su proveedor en relación con sus servicios de salud mental de especialidad.
3. **Proceso de audiencia estatal imparcial:** el proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez de derecho administrativo estatal si el plan de salud mental rechaza su apelación.

La solicitud de una audiencia estatal imparcial o la presentación de una queja o apelación no se esgrimirán en su contra y no afectarán los servicios que está recibiendo. La presentación de una queja o apelación sirve de ayuda para que obtenga los servicios que necesita y para resolver cualquier problema que tenga con los servicios de salud mental de especialidad. Las quejas y apelaciones también ayudan al plan de salud mental al proporcionarle información que puede usar para mejorar los servicios. Cuando su queja o apelación se haya completado, su plan de salud mental les comunicará el resultado final a usted y a otras personas involucradas, como los proveedores. Cuando se resuelva su audiencia estatal imparcial, la Oficina de Audiencias Estatales Imparciales les comunicará el resultado final a usted y a las demás personas involucradas. A continuación, puede obtener más información sobre cada proceso de resolución de problemas.

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

Su plan de salud mental le explicará estos procesos y debe ayudarlo a presentar una queja o una apelación, o a solicitar una audiencia estatal imparcial. El plan de salud mental también puede ayudarlo a decidir si reúne los requisitos para lo que se denomina un proceso de "apelación acelerada", lo que significa que se revisará con mayor rapidez porque su salud, su salud mental o su estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor de servicios de salud mental de especialidad o su defensor.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si desea recibir ayuda, llame a la Oficina de Asistencia al Consumidor al 1-800-779-0787. Su plan de salud mental debe brindarle 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.

¿Puede el estado ayudarme con mi problema/pregunta?

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.

Además, puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal o en otros grupos. También puede ponerse en contacto con el Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS) para preguntar sobre sus derechos de audiencia llamando a su Unidad de Investigación y Respuesta Pública por teléfono al **800-952-5253** (para TTY, llame al **800-952-8349**).



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

PROCESO DE QUEJA

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción respecto de cualquier asunto relacionado con sus servicios de salud mental de especialidad que no forme parte de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y audiencia estatal imparcial.

¿Qué es el proceso de queja?

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 plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario en el que autorice al plan de salud mental 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, de su plan de salud mental y de su proveedor.
- Dará una resolución para la queja en los plazos estipulados.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento ante el plan de salud mental si no está conforme con los servicios de salud mental de especialidad o tiene alguna otra preocupación relacionada con el plan.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar a su plan de salud mental al 1-800-779-0787 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 plan de salud mental le proporcionará sobres con su dirección en todos los centros de los proveedores para que pueda enviarla por correo. Si no tiene un sobre con la dirección del plan



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

de salud mental, puede enviar su queja directamente a la dirección que aparece en la portada de este manual.

¿Cómo puedo saber si el plan de salud mental recibió mi queja?

Su plan de salud mental está obligado a informarle que recibió su queja enviándole una confirmación por escrito en el plazo de 5 días calendarios 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 puede que no reciba una carta.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi queja?

El plan de salud mental 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 para tomar una decisión pueden prorrogarse hasta 14 días calendario si usted solicita una prórroga o si el plan de salud mental considera que se necesita información adicional y que el retraso redundaría en su beneficio. Un ejemplo de que un retraso puede ser beneficioso para usted es cuando el plan de salud mental cree que podría resolver su queja si tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de otras personas implicadas.

¿Cómo puedo saber si el plan de salud mental ha tomado una decisión sobre mi queja?

Cuando se haya tomado una decisión sobre su queja, el plan de salud mental se la notificará por escrito a usted o a su representante. Si el plan de salud mental no le notifica a usted ni a ninguna de las partes afectadas la decisión sobre la queja a tiempo, tiene que 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 plan de salud mental está obligado a proporcionarle un Aviso de determinación adversa de beneficios en la fecha en que venza el plazo. Puede llamar al plan de salud mental para obtener más información si no recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios.

¿Hay una fecha límite para presentar una queja?

No, puede presentar una queja en cualquier momento.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA)

Su plan de salud mental debe permitirle impugnar una decisión de dicho plan con la que no esté de acuerdo y solicitar una revisión de determinadas decisiones tomadas por este o por sus proveedores sobre sus servicios de salud mental de especialidad. Puede solicitar una revisión de dos maneras. Una es mediante el proceso de apelación estándar. La otra 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 una decisión tomada por el plan de salud mental o su proveedor que implique una denegación de los servicios que usted cree necesitar o un cambio en ellos. Si solicita una apelación estándar, el plan de salud mental puede tardar hasta 30 días en revisarla. Si cree que esperar 30 días pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una apelación acelerada.

El proceso de apelación estándar tiene estas características:

- Le permitirá presentar una apelación de forma oral 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. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el plan de salud mental puede pedirle que firme un formulario por el que autoriza al plan de salud mental 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 a partir de la fecha en que se le envió por correo o se le entregó personalmente el Aviso de decisión adversa de beneficios. No tiene que pagar por la continuación de los servicios mientras esté pendiente la resolución de la apelación. No obstante, 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 la decisión sobre su apelación 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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Le dará una oportunidad razonable de presentar pruebas y testimonios, así como argumentos jurídicos y fácticos, 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 ante el plan de salud mental.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante su plan de salud mental en cualquiera de las siguientes situaciones:

- El plan de salud mental o uno de los proveedores contratados decide que usted no reúne los requisitos para recibir ningún servicio de salud mental de especialidad porque no cumple los criterios de acceso.
- Su proveedor cree que usted necesita un servicio de salud mental de especialidad y solicita la aprobación del plan de salud mental, pero este no está de acuerdo y rechaza la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor solicitó la aprobación del plan de salud mental, pero este necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Su plan de salud mental no le presta los servicios según los plazos que este ha establecido.
- No cree que el plan de salud mental le esté prestando los servicios con la prontitud suficiente para satisfacer sus necesidades.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no se ponen de acuerdo sobre los servicios de salud mental de especialidad que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar a su plan de salud mental para que lo ayuden a presentar una apelación. El plan de salud mental le proporcionará sobres con su dirección en todos los centros de proveedores para que envíe su apelación por correo. Si no tiene un sobre con la dirección del plan de salud mental, puede enviar la 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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

El plan de salud mental 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 a partir de la fecha que figura en el Aviso de determinación adversa de beneficios. 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 plan de salud mental debe tomar una decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la recepción de su solicitud de apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden prorrogarse hasta 14 días calendario si usted solicita una prórroga o si el plan de salud mental 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 plan de salud mental cree que podría aprobar su apelación si dispusiera de más 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 demostrar que la espera de una apelación estándar podría empeorar su enfermedad de salud mental. El proceso de apelación acelerada también sigue plazos diferentes a los de las apelaciones estándares. El plan de salud mental 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.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si cree que esperar hasta 30 días 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 plan de salud mental está de acuerdo en que su apelación cumple los requisitos para una apelación acelerada, el plan de salud mental resolverá su apelación acelerada en un plazo de 72 horas después de que reciba la apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden prorrogarse hasta 14 días calendario si usted solicita una prórroga o si el plan de salud mental demuestra que se necesita información adicional y que el retraso es en su beneficio.

Si el plan de salud mental extiende los plazos, le dará una explicación por escrito del motivo de la extensión. Si el plan de salud mental 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 dos 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 plan de salud mental de que la apelación no cumple los criterios de una apelación acelerada, puede presentar una queja.

Una vez que el plan de salud mental resuelva su solicitud de apelación acelerada, se los notificará a usted y a todas las partes afectadas de forma oral y por escrito.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL

¿Qué es una audiencia estatal imparcial?

Una audiencia estatal imparcial es una revisión independiente, realizada por un juez de derecho administrativo que trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, que tiene por objetivo garantizar que usted reciba los servicios de salud mental de especialidad 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 los siguientes derechos:

- A tener una audiencia ante un juez de derecho administrativo (también llamada audiencia estatal imparcial).
- A recibir información sobre cómo solicitar una audiencia estatal imparcial.
- A recibir información sobre las normas que rigen la representación en la audiencia estatal imparcial.
- A 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 cualquiera de las siguientes situaciones:

- Si presentó una apelación y recibió una carta de resolución en la que se le comunica que su plan de salud mental rechaza su solicitud de apelación.
- 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 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

Otra alternativa es enviarla por fax a los números **916-651-5210** o



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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?

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una audiencia estatal imparcial. El plazo de 120 días comienza desde la fecha del aviso por escrito de decisión de la apelación del plan de salud mental.

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?

Si actualmente está recibiendo servicios autorizados y desea seguir recibéndolos mientras espera la decisión de la audiencia estatal imparcial, debe solicitar una audiencia estatal imparcial en un plazo de 10 días a partir de la fecha de recepción del Aviso de determinación adversa de beneficios o antes de la fecha en la que su plan de salud mental indique que se suspenderán o reducirán los servicios. Cuando solicite una audiencia estatal imparcial, debe indicar que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de audiencia estatal imparcial.

Si solicita la continuación de los servicios y la decisión final de la audiencia estatal 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 audiencia estatal 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. Pida a su médico de familia o profesional de salud mental 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



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

presentar la carta con su solicitud de una audiencia.

La División de Audiencias Estatales 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 audiencia imparcial acelerada, se celebrará una audiencia y se emitirá una decisión en un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha en que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué es una directiva anticipada?

Usted tiene derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada es una instrucción escrita 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 planes de salud mental deben contar con políticas de directivas anticipadas. Su plan de salud mental 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 plan de salud mental.

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 de directiva anticipada a su plan de salud mental 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



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS

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

Dado que es una persona elegible para la cobertura de Medi-Cal, usted tiene derecho a recibir servicios de salud mental de especialidad médicamente necesarios del plan de salud mental. Cuando acceda a estos servicios, tiene los siguientes derechos:

- A ser tratado con respeto personal y respeto de su dignidad y privacidad.
- A recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y a que se las expliquen de una manera que las entienda.
- A participar en las decisiones relacionadas con su atención de salud mental, lo que incluye el derecho a rehusarse a someterse a un tratamiento.
- A no ser sometido a ninguna forma de restricción o aislamiento usada como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalia con respecto al uso de restricciones o aislamientos.
- A solicitar y obtener una copia de su expediente médico, y pedir que se modifique o corrija según sea necesario.
- A recibir la información contenida en este manual sobre los servicios cubiertos por el plan de salud mental, otras obligaciones del plan de salud mental y sus derechos según se describen aquí.
- A recibir servicios de salud mental de especialidad de un plan de salud mental que cumpla 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. El plan de salud mental debe:
 - Emplear a suficientes proveedores, o establecer contratos escritos con ellos, para garantizar que todos los beneficiarios elegibles para Medi-Cal que califican para recibir servicios de salud mental de especialidad puedan recibirlos de manera oportuna
 - Cubrir de manera oportuna los servicios fuera de la red que sean médicamente necesarios para usted, si el plan de salud mental no cuenta con un proveedor empleado o contratado que pueda prestar los servicios. "Proveedor fuera de la red" significa un proveedor que no está en la lista de proveedores del plan de salud mental. El plan de salud mental debe asegurarse de que usted no pague ningún importe adicional por consultar a un proveedor fuera de la red.



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Asegurarse de que los proveedores estén capacitados para prestar servicios de salud mental de especialidad que los proveedores estén de acuerdo en cubrir.
- Asegurarse de que los servicios de salud mental de especialidad que el plan de salud mental cubre sean suficientes en cantidad, extensión de tiempo y alcance para satisfacer las necesidades de los beneficiarios elegibles para Medi-Cal. Esto incluye asegurarse de que el sistema del plan de salud mental para aprobar el pago de servicios se base en la necesidad médica y asegurarse de que los criterios de necesidad médica se usen de forma justa.
- Asegurarse de que sus proveedores hagan evaluaciones adecuadas de las personas que pueden recibir los servicios y de que trabajen con las personas que recibirán los servicios a fin de desarrollar metas para el plan de tratamiento y los servicios que se ofrecerán.
- Proporcionar una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado dentro de la red del plan de salud mental, o de uno fuera de la red, sin costo adicional para usted si lo solicita.
- Coordinar los servicios que presta con los servicios que se le brindan a través de un plan de atención administrada por Medi-Cal o con su proveedor de atención primaria, si es necesario, y asegurarse de que se proteja su privacidad tal como se especifica en las reglas federales sobre privacidad de la información de salud.
- Proporcionar una atención oportuna, lo que incluye poner a disposición servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar un padecimiento psiquiátrico de emergencia o un padecimiento urgente o crisis.
- Participar en los esfuerzos del estado para promover la prestación de servicios de una manera culturalmente competente para todas las personas, incluidas aquellas que tienen un dominio limitado en el inglés y antecedentes culturales y étnicos variados.
- Su plan de salud mental está obligado a cumplir las leyes federales y estatales aplicables (como: el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según se implementa por las regulaciones en la sección 80 del Título 45 del Código de Regulaciones Federales [CFR]; la Ley de Discriminación por Edad de 1975, según se implementa por las regulaciones de la sección 91 del Título 45 del CFR; la Ley de Rehabilitación de 1973; el Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 [con respecto a los programas y actividades de educación]; los Títulos II y III de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades; la sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asegurable), así como los derechos



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

descritos en el presente documento.

- Usted puede tener derechos adicionales en virtud de las leyes estatales sobre el tratamiento de la salud mental. Si desea ponerse en contacto con el defensor de los derechos del paciente de su condado, puede hacerlo llamando al 1-800-734-2504 o al (510) 835-2505.

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

Como beneficiario de servicios de salud mental de especialidad, tiene las siguientes responsabilidades:

- Leer atentamente este manual del beneficiario y otros materiales informativos importantes del plan de salud mental. 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 para establecer metas para su tratamiento y las cumple. Si tiene que faltar a una cita, llame al médico con al menos 24 horas de antelación y re programe la cita para otro día y hora.
- Llevar consigo su tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) y una identificación con foto cada vez que asista a una consulta por el tratamiento.
- Informar a su proveedor si necesita un intérprete oral 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.
- Seguir los pasos de acción planificados que usted y su proveedor hayan acordado.
- Ponerse en contacto con el plan de salud mental 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 plan de salud mental si se produce algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar a 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:



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- 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
 - Fax: (510) 639-1346
 - Correo electrónico: ProgIntegrity@acgov.org

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



Llame al Programa ACCESS de Alameda County Behavioral Health al 1-800-491-9099 (TTY: 711) o visite la página web <https://www.acbhcs.org/>. La línea ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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: Չանգահարեք 1-800-491-9099 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទកម្ពុជា (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជា ឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ 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: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ 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 hluo 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). ਅਧਾਰਜ 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 serbisyon ng 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.