

Condado de Solano

Plan de salud mental

Manual del beneficiario

**Servicios especializados de salud
mental**

**275 Beck Ave, MS 5-250
Fairfield, CA 94533**

Fecha de publicación: 2018
Revisión 2020

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call [1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922]).

ATENCIÓN: Las ayudas y servicios auxiliares que incluyen, entre otros, documentos de letra grande y formatos alternativos, están a su disposición de forma gratuita si lo solicita. Llame al [1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922]).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al [1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922]).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số [1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922]).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa [1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922]).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. [1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922])번으로 전화해 주십시오.

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 [1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922])。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Ձանգահարեք [1-800-547-0495] (TTY (հեռատիպ)՝ [1-800-735-2922]):



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните [1-800-547-0495] (телетайп: TTY: [1-800-735-2922]).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. ب. [1-800-547-0495] TTY: [1-800-735-2922] تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。[1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922])。まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau [1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922]).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। [1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922]) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم-1-800-547

-0495 (رقم هاتف الصم والبكم: (TTY: [1-800-735-2922]).

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। [1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922]) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร [1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922]).



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: រសើនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិតថ្លៃ
គឺអាចមានសំរាប់អូធីនក។ ចូរស្តាប់ [1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922]).។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,
ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ [1-800-547-0495] (TTY: [1-800-735-2922]).



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	6
AVISO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN.....	7
INFORMACIÓN GENERAL	12
INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL	15
CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA	21
ACCESO A LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL	24
CRITERIOS DE NECESIDAD MÉDICA.....	30
SELECCIÓN DE UN PROVEDOR.....	32
ALCANCE DE LOS SERVICIOS	34
DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU MHP	42
EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O UNA APELACIÓN	45
EL PROCESO DE QUEJAS	47
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)	50
DIRECTIVA ANTICIPADA	60
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS.....	62



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Puede obtener este manual para beneficiarios y otros materiales gratuitamente en otros idiomas. Llame al plan de salud mental Solano (MHP). La llamada es gratuita.

Otros formatos

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos auxiliares, como Braille, letra grande de 18 puntos o audio. Llame a Solano MHP. La llamada es gratuita.

Servicios de interpretación

No es necesario que un familiar o un amigo suyo sea su intérprete. Se encuentran disponibles servicios gratuitos de interpretación, lingüísticos y culturales las 24 horas al día, los 7 días a la semana. Para obtener este manual en un idioma diferente o para obtener un intérprete, lingüista, o ayuda cultural, llame a Solano MHP. La llamada es gratuita.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

AVISO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

La discriminación es ilegal. Solano MHP cumple con las leyes estatales y derechos civiles federales. Solano MHP no discrimina ilegalmente, no excluye a personas, ni las trata de forma diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, país de origen, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Solano MHP proporciona:

- Ayudas y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para ayudarlas a comunicarse mejor, tales como:
 - Intérpretes de lengua de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma principal no es inglés, tales como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, contacte a Solano MHP entre 8:30 am y 5:00 pm para servicios de acceso en horario laboral, o entre 5:00 pm y 8:30 am para servicios de acceso en horario no laboral. O, si no puede escuchar o hablar bien, por favor llame al número TTY/TDD de Solano MHP al (800) 735-2922.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS

Si cree que Solano MHP le ha fallado en proporcionar estos servicios, o se le ha discriminado de forma ilegal en otra manera por causa de sexo, raza, color, religión, ascendencia, país de origen, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede someter una queja con Niccore Tyler, Coordinadora de derechos civiles de Solano. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o por medios electrónicos:



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Por teléfono: Contacte a Solano MHP entre 8:30 am y 5:00 pm para servicios de acceso en horario laboral, o entre 5:00 pm y 8:30 am para servicios de acceso en horario no laboral llamando al (800) 547-0495. O, si no puede escuchar o hablar bien, por favor llame al número TTY/TDD de Solano MHP al (800) 735-2922.

- Por escrito: Complete un formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

Niccore Tyler, Solano HSS Coordinadora de derechos civiles
275 Beck Ave, MS:
Fairfield, CA 94533

- Personalmente: Visite la oficina de su proveedor o Solano MHP y notifique que desea someter una queja.
- Por medios electrónicos: Visite el sitio web de Solano MHP en <http://www.solanocounty.com/depts/bh/>.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA

También puede presentar una queja sobre derechos civiles en la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California, ya sea por teléfono, por escrito o por medios electrónicos:

- Por teléfono: Llame al **(916) 440-7370**. Si no puede escuchar o hablar bien, llame al **711 (servicio de retransmisión de telecomunicaciones)**.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Por escrito: Complete un formulario de quejas o escriba una carta a:

Michele Villados

Director adjunto, Oficina de derechos civiles

Departamento de servicios de atención de la salud

Oficina de derechos civiles

P. O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de quejas están disponibles en

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

- Por medios electrónicos: Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA DE EE.UU.

Si cree que lo han discriminado por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja sobre derechos civiles directamente en la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., ya sea por teléfono, por escrito o por medios electrónicos:

- Por teléfono: Llame al **1 (800) 368-1019**. Si no puede escuchar o hablar bien, llame a la línea de **TTY/TDD 1 (800) 537-7697**.
- Por escrito: Complete un formulario de quejas o escriba una carta a:



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

**U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**

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

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



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Bienvenido al plan de salud mental del condado del Solano. El área del plan de servicio de Solano incorpora todas las ciudades dentro del territorio del condado de Solano, con clínicas de salud mental de servicio completo en Fairfield en la región central, Vallejo en la región sur, y Vacaville en la región norte. Solano también contrata otros proveedores MHP que proporcionan servicios en otras áreas rurales del condado.

Este manual le informa cómo obtener servicios especializados de salud mental de Medi-Cal a través del MHP de su condado. Además, se explican los beneficios y cómo obtener atención. También le responderá varias de sus preguntas.

Usted obtendrá información sobre lo siguiente:

- Cómo obtener servicios especializados de salud mental a través de su MHP
- A qué beneficios tiene acceso
- Qué 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 de manera electrónica en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp o formulario impreso del MHP, libre de cargos. Llame a su MHP si desea obtener una copia impresa.

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



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

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

Si habla un idioma que no sea inglés, hay disponibles servicios de interpretación gratuitos. Su MHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

También puede contactar a su MHP al (800) 547-0495 si quiere obtener este manual u otros materiales escritos en formatos alternativos como letras grandes, Braille, o audio. Su MHP le ofrecerá ayuda.

Si desea obtener este manual u otros materiales escritos en un idioma que no sea inglés, llame a su MHP. Su MHP le brindará ayuda en su idioma por teléfono.

Esta información está disponible en los idiomas a continuación.

- Inglés
- Español
- Tagalo

¿Qué responsabilidades tiene mi MHP?

Su MHP es responsable de lo siguiente:

- Determinar si usted es elegible para los servicios especializados de salud mental del condado o la red de proveedores.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que responde 24 horas al día, siete días a la semana que le puede informar cómo obtener servicios de MHP - (800) 547-0495.
- Tener suficientes proveedores para garantizar que usted pueda obtener servicios de salud mental cubiertos por el MHP, si los necesita.
- Informar y educar sobre los servicios disponibles de su MHP.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Proporcionarle servicios en su idioma o mediante un intérprete (de ser necesario) sin cargo alguno e informarle que estos servicios están disponibles.
- Proporcionarle información escrita acerca de lo que tiene disponible en otros idiomas o formatos alternativos, como Braille o letra grande. Solano MHP le puede proporcionar información escrita en inglés, español, tagalo y otros formatos alternativos como letras grandes y versiones en audio.
- Avisarle acerca de cualquier cambio importante en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha de vigencia prevista del cambio. Se considera que un cambio es importante cuando aumenta o disminuye la cantidad o los tipos de servicios disponibles; o bien, si aumenta o disminuye la cantidad de proveedores de la red, o si hay algún otro cambio que afectaría los beneficios que recibe a través del MHP.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL

¿Quiénes pueden obtener los servicios de Medi-Cal?

Se utilizan varios factores para decidir qué tipo de cobertura médica puede recibir de Medi-Cal. Estos incluyen:

- Cuánto dinero gana
- Su edad
- La edad de los niños a los que cuida
- Si está embarazada, si tiene ceguera o una discapacidad
- Si tiene cobertura de Medicare

También debe vivir en California para calificar para Medi-Cal. Si cree que califica para Medi-cal, obtenga información sobre como solicitarlo a continuación.

¿Cómo puedo aplicar para Medi-Cal?

Puede aplicar para Medi-Cal en cualquier momento del año. Puede elegir una de las siguientes maneras para aplicar.

Por correo: Aplique para Medi-Cal con una sola solicitud simplificada, proporcionada en inglés y otros idiomas en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Envíe las solicitudes completadas a su oficina local del condado. Encuentre la dirección de su oficina de condado local en la internet en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Oficina de Fairfield: 275 Beck Ave., Fairfield, CA 94533
- Oficina de Vacaville: 1119 E. Monte Vista Ave., Vacaville, CA 95688
- Oficina de Vallejo: 365 Tuolumne St., Vallejo, CA 94590

Por teléfono: Para aplicar por teléfono, llame a la oficina local de su condado. Puede encontrar el número de teléfono en la internet en

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

- Oficina de Fairfield:
 - numero principal: (707) 784-8051
 - envíe aplicación completada por fax: (707) 421-4748
- Oficina de Vacaville:
 - numero principal: (707) 469-4500
 - envíe aplicación completada por fax: (707) 469-4503
- Oficina de Vallejo:
 - numero principal: (707) 553-5858
 - envíe aplicación completada por fax: (707) 553-5408

Por internet: Aplique por internet en www.benefitscal.com or www.coveredca.com. Las aplicaciones se transfieren de forma segura directamente a la oficina local de servicios sociales de su condado, ya que Medi-Cal se ofrece a nivel de condado.

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

- Oficina de Fairfield: 275 Beck Ave., Fairfield, CA 94533



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Oficina de Vacaville: 1119 E. Monte Vista Ave., Vacaville, CA 95688
- Oficina de Vallejo: 365 Tuolumne St., Vallejo, CA 94590

Si necesita ayuda con la aplicación o si tiene preguntas, puede ponerse en contacto con un asesor certificado en inscripción (CEC) gratis. Llame al 1-800-300-1506, o busque un CEC local en <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

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

¿Qué son los servicios de emergencia?

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

Una condición médica de emergencia presenta síntomas tan graves (lo que posiblemente incluya dolor intenso) que una persona promedio puede esperar lo siguiente en cualquier momento:

- La salud de la persona (o en caso de una mujer embarazada, la salud de su niño por nacer) podría estar en serios problemas
- Problemas serios con las funciones corporales
- Problemas serios con cualquier órgano o parte del cuerpo

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



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Es un peligro actual para sí mismo o para otra persona debido a lo que parece una enfermedad mental
- No es capaz de dar o comer alimentos, utilizar ropa o cobijo debido a lo que parece una enfermedad mental

Los servicios de emergencia están disponibles las 24 horas del día, los siete días a la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia. El programa de Medi-Cal cubrirá las condiciones de emergencia, independientemente de que la condición sea médica o psiquiátrica (emocional o mental). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura para pagar por acudir a la sala de emergencia, incluso si al final no resulta ser una emergencia. Si cree que tiene una emergencia, llame al 911 o acuda a cualquier hospital u otro lugar para obtener ayuda.

¿Hay medios de transporte disponibles?

Se pueden ofrecer servicios de transporte que no sean médicos o de emergencia para los beneficiarios de Medi-Cal que no puedan proporcionar transporte propio y que tienen una necesidad médica de recibir ciertos servicios cubiertos de Medi-Cal.

Si necesita asistencia con el transporte, póngase en contacto con su plan de atención administrada para obtener información y asistencia.

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de atención administrada, y necesita transporte no-médico, puede llamar una compañía de transporte médico profesional autorizada directamente, o puede llamar a su proveedor de atención médica y preguntar por proveedores de transporte en su área. Cuando se comunique con la empresa de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de la cita. Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede indicarle un



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

servicio de transporte médico que no sea de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de servicios de transporte para coordinar su viaje hacia y desde sus citas.

¿Con quién debo comunicarme si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce está en crisis, llame a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio al 1-800-628-9454.

Para residentes locales que buscan asistencia para una crisis y para acceder a programas locales de salud mental, por favor llame al:

- **Unidad de estabilización de crisis de Solano:** 24/7 Servicios de crisis localizados en 2101 Courage Drive, Fairfield. Esta es una unidad de 12 camas donde las personas en crisis pueden ir para estabilizarse por hasta 20 horas, o para ser evaluado para atención como paciente psiquiátrico
 - **Numero Principal:** Teléfono: (707) 428-1131
- **Línea de ayuda nacional de prevención de suicidio:** Línea de ayuda telefónica para prevención de suicidio 24/7 para proporcionar consejería, apoyo y recursos
 - **Numero Principal:** (800) 273 –TALK (8255)
 - **En español:** (888) 628-9454
 - **Veteranos:** (800) 273 –TALK (8255) presione 1 para veteranos
 - **Sordos o con deficiencia de audición:** (800) 799-4889
 - **Adultos Mayores:** (800) 971-0016
- **Línea de mensajes de texto de crisis:** Servicio de mensaje de texto de prevención de crisis de suicidio 24/7 con personal especialistas en crisis
 - Envíe el mensaje de texto “HOME” a 741741
- **El proyecto Trevor:** Intervención de crisis y prevención de suicidio para jóvenes menores de 25 lesbianas, homosexuales, bisexuales, transgéneros, o que cuestionan su identidad (LGBTQ)
 - **TrevorLifeline:** (866) 488-7386 disponible 24/7/365



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- **Línea TrevorText:** Envíe el mensaje de texto **START** al 678678 lun-vier 12p-7pm
- **La Trans Lifeline:** Línea de ayuda de apoyo de compañeros para prevención de crisis y suicidio para la comunidad trans disponible de 7am-1am.
 - **# Principal:** (877) 565-8860
- **Línea de adolescentes:** Apoyo de compañeros para adolescentes.
 - **Línea de teléfono:** (310) 855-HOPE o (800) TLC-TEEN
 - **Línea de mensajes de texto:** Envía el mensaje de texto “Teen” al 839863
- **Línea de consuelo de socios de servicio completo (FSP):** Los beneficiarios que reciben servicios de uno de los programas de Solano recibirán el número de teléfono de consuelo para el programa FSP específico.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?

Muchas personas atraviesan momentos difíciles en la vida y muchas tienen problemas de salud mental. Lo más importante para recordar cuando se pregunta si necesita ayuda profesional es confiar en usted mismo. Si usted es elegible para Medi-Cal, y cree que podría necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación de su MHP.

Podría necesitar ayuda si tiene uno o más de los siguientes signos:

- Depresión (o sensación de desesperación, impotencia o mucho desánimo) la mayor parte del día, casi todos los días
- Pérdida de interés en las actividades que generalmente le gustan hacer
- Aumento o pérdida de peso significativos en un período breve
- Dormir demasiado tiempo o muy poco tiempo
- Movimientos físicos lentos o excesivos
- Sentirse cansado casi todos los días
- Sentimientos de inutilidad o culpa excesiva
- Dificultad para pensar, concentrarse o tomar decisiones
- Menor necesidad de dormir (sentirse 'descansado' tras solo unas pocas horas de sueño)
- Pensamientos demasiado rápidos, que no puede seguirlos
- Hablar muy rápido o no poder dejar de hablar
- Creer que las personas van por usted
- Escuchar voces y/o sonidos que otros no escuchan
- Ver cosas que otras personas no ven
- No poder ir al trabajo o la escuela
- No preocuparse por la higiene personal (ser limpio)



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Tener serios problemas con otras personas
- Retirarse de otras personas
- Llorar frecuentemente por ningún motivo
- Sentirse enojado y ‘explotar’ frecuentemente por ningún motivo
- Tener altibajos emocionales intensos
- Sentirse ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo
- Tener lo que otras personas llaman comportamientos extraños o raros

¿Cómo sé cuándo un niño o un adolescente necesita ayuda?

Si cree que su niño o adolescente muestra cualquier señal de problemas de salud mental puede ponerse en contacto con su MHP para pedir una evaluación de salud mental. . Si su niño o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que se necesitan servicios especializados de salud mental cubiertos por el MHP, el MHP se encargará de que su niño o adolescente reciba los servicios. También se ofrecen servicios para los padres que se sienten abrumados con la crianza de hijos o que tienen problemas de salud mental.

La siguiente lista puede ayudarlo a evaluar si su hijo necesita ayuda, como servicios de salud mental. Si más de un signo esta presente o persiste durante largo tiempo, podría indicar un problema más serio que requiera ayuda profesional. Aqui hay algunas señales que puede tener en cuenta:

- Cambio de comportamiento repentino e inexplicado
- Se queja de dolores sin una causa médica o física
- Pasa más tiempo solo
- Se cansa fácilmente y tiene poca energía
- Está inquieto o no puede quedarse quieto
- Tiene menos interés en la escuela sin un motivo aparente



Llame a su MHP al (800) 547-0495
 Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Se distrae con facilidad
- Tiene miedo a las situaciones nuevas
- Se siente triste o infeliz sin una causa aparente
- Está irritable o enojado sin una causa aparente
- Siente desesperanza
- Tiene problemas para concentrarse
- Tiene menos interés en los amigos
- Pelea con otras personas
- Se ausenta de la escuela sin justificación
- Obtiene calificaciones escolares más bajas
- Tiene autoestima baja
- Tiene problemas para dormir
- Se preocupa mucho
- Se siente angustiado cuando no está con usted
- Siente que no puede hacer nada bien
- Toma riesgos innecesarios
- Con frecuencia se siente herido emocional o físicamente
- Actúa notablemente mas joven que los niños de su edad
- No entiende los sentimientos de los demás
- Intimida a otras personas
- No asume responsabilidades por sus acciones
- Toma cosas que no le pertenecen y lo niega



ACCESO A LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

¿Qué son los servicios especializados de salud mental?

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

Los servicios especializados de salud mental incluyen:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con medicamento
- Servicios de administración de casos específicos
- Servicios de intervención en caso de crisis
- Servicios de estabilización en caso de crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial en caso de crisis
- Servicios intensivos de tratamiento de día
- Servicios de rehabilitación de día
- Servicios hospitalarios para pacientes psiquiátricos hospitalizados
- Servicios en instalaciones de salud psiquiátrica

Además de los servicios especializados de salud mental mencionados antes, los beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a servicios adicionales conforme el beneficio de Evaluación inicial y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT). Dichos servicios incluyen los siguientes:

- Servicios domiciliarios intensivos
- Servicios de coordinación de la atención intensiva
- Servicios conductuales terapéuticos



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Servicios de cuidado tutelar terapéutico

Si desea obtener más información sobre cada servicio especializado de salud mental que puede estar disponible, consulte la sección “Alcance de los servicios” de este manual.

¿Cómo puedo obtener servicios de salud mental especializados?

Si cree que necesita servicios especializados de tratamiento de salud mental, puede llamar a su MHP y pedir una cita para una evaluación inicial. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado.

Otra persona u organización también lo puede derivar a su MHP para recibir servicios especializados de salud mental, como su médico, escuela, un miembro de la familia, tutor, su plan de atención médica administrada de Medi-Cal u otras agencias del condado. Generalmente su médico o el plan de atención médica administrada de Medi-Cal necesitará su permiso, o el permiso del padre/la madre o el cuidador de un niño, para hacer la derivación directamente al MHP, a menos que haya una emergencia. Su MHP no puede rechazar su solicitud para una evaluación inicial para determinar si cumple con los criterios para recibir servicios del MHP.

Los servicios especializados de salud mental cubiertos están disponibles a través de un proveedor del MHP (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias o proveedores individuales).

¿ Dónde puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive. Solano MHP cuenta con clínicas de salud mental en Fairfield, Vallejo, y Vacaville. Solano también proporciona servicios en otras comunidades del condado, tanto en persona como por telesalud. Cada condado cuenta con servicios especializados de salud mental para niños,



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, es elegible para obtener cobertura y beneficios adicionales bajo el beneficio de EPSDT.

Su MHP determinará si necesita servicios especializados de salud mental. En ese caso, el MHP lo derivará a un proveedor de salud mental que le preste los servicios que necesita.

El MHP debe asegurarse de derivarlo a un proveedor que satisfaga sus necesidades y que sea el más cercano a su hogar.

¿Cuándo puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Su MHP tiene que cumplir los estándares de horario de citas del estado al momento de programar una cita para recibir los servicios del MHP. El MHP debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de horario de citas:

- Dentro de los 10 días siguientes a su solicitud no urgente para iniciar los servicios con el MHP;
- Dentro de 48 horas si solicita servicios para una afección urgente;
- Dentro de 15 días hábiles siguientes a su solicitud para una cita con un psiquiatra; y
- Para servicios continuos (siguientes a la cita inicial), de forma oportuna según su condición y la necesidad de servicios.

¿Quién decide qué servicios obtendré?

Usted, su proveedor y el MHP participan juntos en la decisión sobre qué servicios necesita a través del MHP siguiendo los criterios de necesidad médica y la lista de servicios cubiertos. El MHP debe usar los servicios de un profesional calificado para que realice la revisión para la autorización de servicios. Este proceso de revisión se llama autorización de servicios especializados de salud mental.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

El proceso de autorización de los MHP debe atenerse a plazos específicos. Para una autorización estándar, el MHP debe tomar la decisión en base a la solicitud de su proveedor dentro de 5 días de calendario. Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el MHP cree que conviene obtener más información de su proveedor, se puede extender el plazo por unos 14 días calendario adicionales. Por ejemplo, una extensión puede convenirle cuando el MHP considera que podría aprobar la solicitud de tratamiento de su proveedor si obtiene información adicional de su proveedor. Si el MHP extiende el plazo de la solicitud de su proveedor, el condado le enviará un aviso escrito sobre la extensión. Puede pedirle al MHP más información sobre su proceso de autorización. Llame a su MHP para solicitar información adicional.

Si el MHP decide que usted no necesita los servicios solicitados, debe enviarle un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios donde le informa que se han denegado los servicios, que usted puede presentar una apelación y le brinde información sobre cómo presentar una apelación. Para conocer más sobre sus derechos para someter una queja o apelar cuando no esté de acuerdo con la decisión de su MHP de negarle servicios o tomar otras acciones con las que usted no está de acuerdo, vea a las páginas 43-45 de este manual.

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

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

- Pruebas y tratamiento (psicoterapia) individuales y grupales de salud mental
- Pruebas psicológicas para evaluar una condición de salud mental
- Servicios ambulatorios que incluyen análisis de laboratorio, fármacos y suministros
- Servicios ambulatorios para monitorear el medicamento
- Consulta psiquiátrica



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

Para obtener alguno de los servicios anteriores, llame directamente a su plan de atención médica administrada de Medi-Cal. Si no está en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal, usted podría obtener estos servicios de proveedores y clínicas individuales que aceptan Medi-Cal. El MHP puede ayudarle a encontrar un proveedor o una clínica que pueda ayudarlo, o bien puede ofrecerle algunas ideas sobre cómo encontrar un proveedor o una clínica.

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

¿Cómo obtengo otros servicios de Medi-Cal (atención primaria/médica) que no estén cubiertos por el MHP?

Hay dos formas en las que puede obtener servicios de Medi-Cal que no están cubiertos por el MHP:

1. Inscribirse en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal.
 - Su plan de salud le encontrará un proveedor en caso de que necesite atención médica.
 - Usted obtiene su atención médica a través de un plan de salud, una organización de mantenimiento de la salud (HMO) o un administrador de casos de atención primaria.
 - Debe usar los servicios de los proveedores y las clínicas del plan de salud, a menos que usted necesite atención de emergencia.
 - Puede usar los servicios de un proveedor externo a su plan de salud para los servicios de planificación familiar.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

2. Recibir servicios de proveedores de atención individuales o clínicas que acepten Medi-Cal.

- Usted obtiene atención médica de proveedores o clínicas individuales que aceptan Medi-Cal.
- Debe informarle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a obtener servicios. De lo contrario, podrían facturarle dichos servicios.
- Los proveedores y las clínicas individuales de atención médica no tienen la obligación de atender a los pacientes de Medi-Cal, o tal vez elijan atender solamente a unos pocos pacientes de Medi-Cal.

¿Qué sucede si tengo problemas de alcohol o drogas?

Si cree que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, póngase en contacto con la División de Programas de Alcohol y Drogas de su condado en la siguiente dirección:

- Acceso al plan estatal de medicamentos de Solano:
 - Numero de teléfono: (707) 784-2220
 - Numero de teléfono gratis: (844) 784-2220



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

CRITERIOS DE NECESIDAD MÉDICA

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

El término “necesidad médica” se refiere a que existe una necesidad desde el punto de vista médico de obtener servicios especializados de salud mental, y estos servicios pueden ayudarle si los recibe.

Un profesional de salud mental autorizado conversará con usted y ayudará a determinar si es elegible para recibir servicios especializados de salud mental y qué tipo de estos servicios son adecuados. Determinar la necesidad médica es el primer paso en el proceso para obtener servicios especializados de salud mental.

Para pedir ayuda, no es necesario que sepa si tiene un diagnóstico de alguna enfermedad mental específica. El MHP lo ayudará a obtener esta información mediante una evaluación de su afección. Si a partir de los resultados de la evaluación se determina que usted tiene una afección de salud mental que reúne los criterios de necesidad médica, se proporcionará un tratamiento especializado de salud mental en función de sus necesidades.

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

Si tiene menos de 21 años, tiene Medi-Cal completo y tiene un diagnóstico cubierto por el MHP, el MHP debe proporcionarle servicios especializados de salud mental si dichos servicios ayudarán a corregir o mejorar su condición de salud mental o para prevenir que su condición de salud mental empeore.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para los servicios hospitalarios para pacientes psiquiátricos?

Lo pueden internar en un hospital si tiene una condición mental o síntomas de condición mental que no se puedan tratar de forma segura mediante un nivel de atención inferior y, debido a la enfermedad mental o los síntomas de enfermedad mental, usted:

- Representa un peligro actual para usted mismo u otras personas o puede realizar daños significativos en alguna propiedad
- No puede procurarse ni utilizar alimentos, ropa o cobijo
- Representa un riesgo grave para su propia salud física
- Tiene un deterioro reciente e importante en su capacidad funcional
- Necesita evaluación psiquiátrica, tratamiento farmacológico u otro tratamiento que solo se puede suministrar en el hospital



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

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

Algunos MHP exigen que usted reciba la aprobación de su MHP antes de ponerse en contacto con un proveedor de servicios. Algunos MHP lo referirá a un proveedor que esté disponible para atenderlo. Otros MHP le permiten contactar a su proveedor directamente.

El MHP puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Su MHP debe ofrecerle la oportunidad de elegir entre, al menos, dos proveedores cuando comienza los servicios, a menos que el MHP tenga un buen motivo por el que no pueda proveer una opción (por ejemplo, hay un solo proveedor que puede prestar el servicio que usted necesita). Su MHP también debe permitirle cambiar de proveedor. Cuando usted solicita cambiar de proveedor, el MHP debe permitirle elegir entre, al menos, dos proveedores, a menos que haya un motivo justificado para no hacerlo.

Algunas veces, los proveedores contratados por el MHP abandonan el MHP por sí solos o a solicitud del MHP. Cuando esto sucede, el MHP debe realizar un esfuerzo de buena fe para avisarle por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios especializados de salud mental de parte del proveedor, dentro de los 15 días siguientes a enterarse de que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto sucede, su MHP debe permitirle continuar recibiendo servicios del proveedor que dejó el MHP, si esto es posible. Pregúntele a su MHP por la “continuidad de la atención” si desea seguir viendo a un proveedor que ya no esté con el MHP.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

Su MHP debe publicar un directorio actualizado de proveedores en línea. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o quisiera un directorio de proveedores actualizado, visite la página de internet de su MHP en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp o llame al número de teléfono gratuito del MHP. Se encuentra disponible un directorio de proveedores actualizado electrónico en la página de internet del MHP, o en formato impreso a solicitud.

¿Puedo continuar recibiendo servicios de mi proveedor actual?

Si ya está recibiendo servicios de salud mental (de otro MHP, un plan de atención administrada o un profesional de Medi-Cal individual), para poder seguir con su proveedor actual, puede solicitar la “continuidad de la atención” por hasta 12 meses y bajo ciertas condiciones, que incluyen, entre otras, las siguientes:

- Usted tiene una relación establecida con el proveedor que está solicitando;
- Debe seguir con su proveedor actual para continuar el tratamiento en curso o porque cambiarse a un proveedor nuevo perjudicaría su condición de salud mental;
- El proveedor cumple con ciertos requisitos bajo las leyes estatales y federales; y
- El proveedor acepta los términos y condiciones del MHP para firmar un contrato con el MHP.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Si cumple con los criterios de necesidad médica para los servicios especializados de salud mental, los siguiente servicios están disponibles para usted según sus necesidades . Su proveedor trabajará con usted para decidir qué servicios le convienen más.

- **Servicios de salud mental**

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individual, grupal o familiar que ayudan a las personas con enfermedades mentales a desarrollar habilidades para afrontar problemas de la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo que realiza el proveedor con el fin de ayudar a mejorar esos servicios para la persona que los recibe. Estas clases de actividades incluyen: evaluaciones para determinar si usted necesita el servicio y si el servicio está funcionando; desarrollo de un plan para determinar los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se prestarán; así como actividades con “parientes colaterales,” que se refiere al trabajo con los familiares y las personas importantes de su vida (si usted lo autoriza) para ayudarlo a mejorar o mantener sus habilidades de la vida diaria. Los servicios de salud mental pueden prestarse en una clínica o en el consultorio del proveedor, por teléfono o mediante telemedicina; o bien, en su casa u otro entorno de la comunidad.

- **Servicios de apoyo con el medicamento**

- Estos servicios incluyen medidas para recetar, administrar, dispensar y monitorear los medicamentos psiquiátricos; y la educación relacionada con los medicamentos psiquiátricos. Los servicios de apoyo con el



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

medicamento puede proveerse en una clínica o en el consultorio del proveedor, por teléfono o mediante telemedicina; o bien, en su casa u otro entorno de la comunidad.

- **Servicios de administración de casos específicos**

Se ofrece ayuda para obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando a las personas con una enfermedad mental les cueste obtener estos servicios por sí mismos. Los servicios de administración de casos específicos incluyen desarrollo de planes; comunicación, coordinación y referir a servicios necesarios; así como monitorear los servicios para garantizar acceso, monitorear como se proveen los servicios, y monitorear el progreso de la persona

- **Servicios de intervención en caso de crisis**

- Este servicio está disponible para abordar una condición urgente que necesita atención inmediata. El objetivo de los servicios de intervención en caso de crisis es ayudar a las personas de la comunidad, de modo que no terminen en el hospital. Los servicios de intervención en caso de crisis pueden durar hasta ocho horas y pueden ser proveídos en una clínica o en el consultorio del proveedor, por teléfono o mediante telemedicina; o bien, en su casa u otro entorno de la comunidad.

- **Servicios de estabilización en caso de crisis**

- Este servicio está disponible para abordar una condición urgente que necesita atención inmediata. Los servicios de estabilización en caso de crisis pueden durar hasta 20 horas y deben prestarse en un centro de atención médica autorizado que atienda las 24 horas, en el hospital para pacientes ambulatorios o en el sitio de atención de un proveedor que esté certificado para prestar servicios de estabilización en caso de crisis.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- **Servicios de tratamiento residencial para adultos**

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para las personas que viven en instalaciones autorizadas que brindan servicios de tratamiento residencial para personas con enfermedades mentales. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre los costos de alojamiento y comidas durante la estadía en el centro de servicios de tratamiento residencial para adultos.

- **Servicios de tratamiento residencial en caso de crisis**

- Se ofrecen servicios de tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas con una crisis mental o emocional seria, 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 los centros autorizados. Medi-Cal no cubre los costos de alojamiento y comidas durante la estadía en el centro de servicios de tratamiento residencial en caso de crisis.

- **Servicios intensivos de tratamiento de día**

- Este es un programa estructurado de tratamiento de salud mental que brinda a un grupo de personas que de otra manera necesitaría estar en el hospital u otro centro de atención las 24 horas. El programa dura al menos tres horas al día. Las personas se pueden ir a sus hogares por la noche. El programa incluye actividades y terapias para desarrollar habilidades, así como psicoterapia.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- **Servicios de rehabilitación de día**

- Este es un programa con estructura diseñado para ayudar a las personas con enfermedades mentales a aprender y desarrollar habilidades para afrontar problemas y habilidades de la vida, así como a controlar los síntomas de la enfermedad mental con más eficacia. El programa dura al menos tres horas al día. El programa incluye actividades y terapias para desarrollar habilidades.

- **Servicios hospitalarios para pacientes psiquiátricos hospitalizados**

- Estos son servicios proporcionados en un hospital psiquiátrico autorizado según la determinación de un profesional de salud mental con licencia que la persona requiere tratamiento intensivo de salud mental las 24 horas.

- **Centros de Salud psiquiátrica**

- Estos servicios se brindan en un centro de salud mental autorizado que se especializa en el tratamiento de rehabilitación de 24 horas de condiciones graves de salud mental. Los centros de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o una clínica cercanos para satisfacer las necesidades de atención de salud física de las personas de ese centro.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

¿Hay servicios especiales disponibles para niños, adolescentes o adultos jóvenes?

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para obtener servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado Evaluación inicial y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT).

Para ser elegibles para los servicios de EPSDT, un beneficiario debe ser menor de 21 años y tener servicios de Medi-Cal completo. EPSDT cubre los servicios que sean necesarios para corregir o mejorar cualquier condición de salud mental o para prevenir que empeore una condición de salud mental.

Pregúntele a su proveedor acerca de los servicios de EPSDT. Usted puede obtener estos servicios si su proveedor y el MHP concluyen que usted los necesita porque son medicamente necesarios..

Si tiene preguntas sobre el beneficio EPSDT, por favor llame a Diana Tolentino, Supervisora de acceso al (800) 547-0495.

El MHP también ofrece los siguientes servicios para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años: Servicios conductuales terapéuticos (TBS), Servicios de coordinación de la atención intensiva (ICC), Servicios domiciliarios intensivos (IHBS) y Servicios de cuidado tutelar terapéutico (TFC).

Servicios de terapia conductual (TBS)

Los TBS son intervenciones de tratamiento ambulatorio intensivo, individualizado y a corto plazo para los beneficiarios hasta los 21 años. Las personas que reciben estos servicios tienen trastornos emocional, tiene una transición estresante o una crisis de



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

vida, y necesitan servicios específicos adicionales a corto plazo para lograr los resultados especificados en su plan de tratamiento escrito.

Los TBS son un tipo de servicio especializado de salud mental disponible a través de cada MHP si usted tiene problemas emocionales serios. Para obtener TBS, debe recibir servicios de salud mental, tener menos de 21 años y tener Medi-Cal completo.

- Si vive en su casa, un miembro del personal de TBS puede trabajar individualmente con usted para reducir los problemas más graves de comportamiento para tratar de evitar un nivel más alto de atención, como hogares colectivos (group homes) para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves.
- Si usted vive en un hogar colectivo (group home) para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves, un miembro del personal de TBS puede trabajar con el propósito de transferirlo a un nivel de atención más bajo, como un familiar u otro cuidador. Los TBS lo ayudarán a usted y su familia, a su cuidador o tutor a aprender nuevas maneras de abordar el comportamiento problemático y formas de aumentar comportamiento que le permitirán tener éxito. Usted, el miembro del personal de TBS y su familia, su cuidador o tutor trabajarán juntos para en equipo para abordar los comportamientos problemáticos durante un período breve, hasta que ya no necesite TBS. Tendrá un plan TBS que diga lo que usted, su familia, su cuidador o tutor, así como el miembro del personal de TBS, harán durante los TBS, y cuándo y dónde ocurrirán estos servicios. El miembro del personal de TBS puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde posiblemente necesite ayuda con su comportamiento problemático. Esto incluye su hogar, hogar de cuidado tutelar (foster home), hogar colectivo (group home), escuela, programa de tratamiento de día y otras áreas en la comunidad.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

Coordinación de cuidados intensivos (ICC)

ICC es un servicio de administración de casos que facilita la evaluación, la planificación de atención y la coordinación de servicios para beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para los servicios integrales de Medi-Cal y que reúnen los criterios de necesidad médica para este servicio.

ICC incluye evaluación, planificación e implementación de servicios; monitoreo y adaptación; y transición. Los servicios de ICC se proveen a través de los principios del Modelo Integrado de Prácticas Básicas (ICPM), lo que incluye establecer un Equipo del Niño y la Familia (CFT) para garantizar una colaboración entre el niño, su familia y los proveedores involucrados.

El CFT incluye proveedores de apoyo formal (como el coordinador de la atención, los proveedores y los administradores de caso), apoyos naturales (como familiares, vecinos, amigos y clérigos), y demás personas que trabajen juntas para desarrollar e implementar el plan del cliente y que son responsables de apoyar a los niños y a sus familias para que alcancen sus objetivos. Los ICC también ofrecen un coordinador de ICC que:

- Garantiza el acceso a los servicios médicamente necesarios, así como su coordinación y prestación, de una manera individualizada, basada en las fortalezas, orientadas al cliente y que sean cultural y lingüísticamente apropiados.
- Asegura que los servicios y el apoyo se orienten a las necesidades del niño.
- Facilita una relación de colaboración entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en la prestación de servicios para ellos.
- Brinda apoyo a los padres/cuidadores para satisfacer las necesidades del niño.
- Ayuda a establecer el CFT y brinda apoyo continuo.
- Organiza y combina la atención entre proveedores y los sistemas de atención infantil para que el niño pueda ser atendido en su comunidad.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

Servicios intensivos domiciliarios (IHBS)

Los IHBS son intervenciones individualizadas, basadas en las fortalezas para eliminar o mejorar las condiciones de salud mental que interfieren en el funcionamiento de un niño/joven. El objetivo es ayudar a el niño/joven a formar habilidades necesarias para funcionar con éxito en el hogar y la comunidad, así como también mejorar la capacidad de la familia del niño/joven para ayudarlo a funcionar con éxito en el hogar y la comunidad.

Los servicios de IHBS se prestan de acuerdo con un plan de tratamiento individualizado desarrollado por el CFT sobre la base del ICPM en coordinación con el plan de servicio general de la familia, lo que puede incluir, actividades de evaluación, desarrollo de planes, terapia, rehabilitación y actividades con parientes colaterales. Los IHBS se prestan a beneficiarios menores de 21 años que sean elegibles para los servicios integrales de Medi-Cal y que reúnen los criterios de necesidad médica para este servicio.

Atención de crianza terapéutica (TFC)

El modelo de servicio de TFC permite la prestación de servicios especializados de salud mental a corto plazo, intensivos, individualizados y con información de traumas para niños de hasta 21 años que tienen necesidades emocionales y conductuales complejas. Los servicios incluyen actividades de desarrollo de planes, rehabilitación y con parientes colaterales. En los TFC, los niños son asignados a padres capacitados, intensamente supervisados y apoyados de TFC.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU MHP

¿Qué derechos tengo si el MHP niega los servicios que quiero o que creo necesitar?

Si el MHP niega, limita, demora o termina los servicios que usted quiere o cree que necesita, tiene derecho a recibir un Aviso (llamado “Aviso de determinación adversa de beneficios”) de parte del MHP. También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión y solicitar una “queja” o una “apelación”. Las siguientes secciones proveen información sobre su derecho a recibir un aviso y sobre qué hacer si está en desacuerdo con la decisión de su MHP.

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Una determinación adversa de beneficios se refiere a cualquiera de las siguientes situaciones:

- Su MHP o uno de sus proveedores decide que usted no cumple las condiciones para recibir cualquier servicio especializado de salud mental de Medi-Cal porque no cumple los criterios de necesidad médica.
- Su proveedor cree que usted necesita un servicio especializado de salud mental y le pide al MHP su aprobación, pero el MHP no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor, o reduce el tipo o la frecuencia del servicio. La mayoría de las veces, usted recibirá un Aviso de determinación adversa de beneficios antes de recibir el servicio, pero a veces, este aviso llega después de que usted recibió el servicio o mientras usted recibe el servicio. Si obtiene un Aviso de determinación adversa de beneficios después de haber recibido el servicio, no tiene que pagar por el servicio.
- Su proveedor le pidió aprobación al MHP, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Si su MHP no le presta servicios conforme a los estándares de horario de citas que debe seguir, consulte la página 25.
- Usted presenta una queja al MHP y este no le responde con una decisión escrita dentro de 90 días.
- Usted presenta una apelación al MHP y este no le responde con una decisión escrita dentro de 30 días, o bien, usted presentó una apelación acelerada y no recibió una respuesta en 72 horas.

¿Qué es un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Un Aviso de determinación adversa de beneficios es una carta que le enviará su MHP si toma la decisión de negar, limitar, demorar o terminar los servicios que usted o su proveedor creen que debería recibir. También se usa para determinar si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o para determinar si no recibió los servicios según los estándares de horario del MHP para la prestación de servicios.

¿Qué comunica el Aviso de determinación adversa de beneficios?

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

- La decisión que tomó su MHP que lo afecta a usted y a su capacidad de obtener servicios
- La fecha en que la decisión entrará en efecto y el motivo de la decisión
- Las normas estatales o federales en las que se basó la decisión
- Sus derechos en caso de no estar de acuerdo con la decisión del MHP
- Información sobre cómo presentar una apelación ante el MHP
- Información sobre cómo solicitar una audiencia estatal si no está satisfecho con la decisión del MHP sobre su apelación
- Información sobre cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia estatal acelerada



Llame a su MHP al (800) 547-0495
 Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Información sobre cómo obtener ayuda para presentar una solicitud de apelación o audiencia estatal
- Información sobre cuánto tiempo tiene para presentar una solicitud de apelación o audiencia estatal
- Información sobre si es elegible para continuar recibiendo servicios mientras espera la decisión de una apelación o audiencia estatal
- Información sobre cuándo tiene que presentar la solicitud de apelación o audiencia estatal si quiere que continúen los servicios

¿Qué debo hacer si recibo un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Cuando recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios, debe leer toda la información del formulario con cuidado. Si no entiende el formulario, su MHP puede ayudarlo. También le puede pedir ayuda a otra persona.

Si el MHP le dice que terminarán o reducirán sus servicios, y usted está no es de acuerdo con la decisión, tiene derecho a solicitar una apelación de esa decisión. Puede continuar obteniendo servicios hasta que se decida su apelación o audiencia estatal.

Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días después de recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios o antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

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

¿Qué sucede si no obtengo los servicios que deseo de mi MHP?

Su MHP debe tener un proceso para que usted resuelva una queja o problema sobre tema relacionado con los servicios especializados de salud mental que usted desea o está recibiendo.

Esto se llama el proceso de resolución de problemas y puede involucrar lo siguiente:

1. **El proceso de queja:** una expresión si usted no está contento con cualquier cosa relacionada con los servicios especializados de salud mental o del MHP.
2. **El proceso de apelación:** la revisión de una decisión (p. ej., negación o cambios de los servicios) que el MHP o su proveedor tomó acerca de sus servicios especializados de salud mental.
3. **El proceso de audiencia estatal:** el proceso por el que se solicita una audiencia administrativa ante un juez estatal de derecho administrativo en caso de que el MHP niegue su apelación.

La presentación de una queja, una apelación o una audiencia estatal no contara en su contra y no afectará los servicios que está recibiendo. La presentación de una queja o una apelación lo ayuda a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que usted tenga con sus servicios especializados de salud mental. Las quejas y las apelaciones también ayudan al MHP, al brindarles información que se puede usar para mejorar los servicios. Cuando se completa una queja o la apelación, su MHP lo notificará a usted y a las demás personas involucradas acerca del resultado final. Cuando se decide su audiencia estatal, la Oficina de Audiencias Estatales lo notificará a usted y a las demás personas involucradas acerca del resultado final.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

Puede obtener a continuación más información sobre cada proceso de resolución de problemas.

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

Su MHP le explicará estos procesos y debe ayudarlo a presentar una queja, una apelación o a solicitar una audiencia estatal. El MHP también puede ayudarlo a decidir si usted califica para un proceso de “apelación acelerada”, lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud y/o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor de salud mental especializado.

Si quisiera ayuda, llame al (800) 459-9914.

¿El estado puede ayudarme con mis problemas/preguntas?

Puede contactar con el Departamento de servicios de salud, oficina del defensor del pueblo, de lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m. (excepto días festivos), por teléfono al (888) 452-8609 o por correo electrónico en MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. Tenga en cuenta lo siguiente: Los mensajes de correo-electrónicos no se consideran ser confidenciales. No debería incluir su información personal en un mensaje de correo electrónico.

También puede obtener asesoramiento legal gratuito en su oficina local de asesoramiento jurídico o en otros grupos. También puede ponerse en contacto con la Unidad de Consulta Pública y Respuesta del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) para preguntar sobre sus derechos de audiencia llamando al (800) 952-5253 (para TTY, llame al (800) 952-8349).



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

EL PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción con cualquier aspecto de sus servicios especializados de salud mental que no sea alguno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y audiencia estatal.

¿Qué es el proceso de quejas?

El proceso de quejas es aquel que utiliza el MHP para revisar su queja acerca de sus servicios o el MHP.

Se puede realizar una queja en cualquier momento, ya sea de forma verbal o escrita, y presentarlo no hará que usted pierda sus derechos o servicios. Si usted presenta una queja, su proveedor no se meterá en problemas.

Puede autorizar a otra persona, o a su proveedor, para que actúe en su nombre. Si autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, el MHP podría pedirle que firme un formulario en el que autorice al MHP a divulgarle información a esa persona.

Toda persona que trabaje para el MHP y que decida sobre la queja debe estar calificada para tomar las decisiones y no estar involucrada en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento ante el MHP si no está satisfecho con los servicios especializados de salud mental o si tiene otra inquietud relacionada con el MHP.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar a su MHP al (800) 459-9914 para obtener ayuda con una queja. Las quejas pueden presentarse verbalmente o por escrito. No es necesario que realice un seguimiento por escrito de las quejas verbales. Si desea presentar una queja por escrito, el MHP le proporcionará sobres autodirigidos en todos los sitios del proveedor para que usted envíe su queja por correo. Si no tiene un sobre autodirigido, puede enviar su queja por correo directamente a la dirección que figura al frente de este manual.

¿Cómo sé si el MHP recibió mi queja?

Su MHP le informará que recibió su queja mediante el envío de una confirmación escrita.

¿Cuándo se resolverá mi queja?

El MHP debe tomar una decisión respecto a su queja dentro de 90 días calendario a partir de la fecha en que presentó su queja. Los plazos para tomar una decisión se pueden extender 14 días calendario si usted solicita una extensión, o si el MHP considera que es necesario obtener información adicional y la demora es para su beneficio. Por ejemplo, una demora puede beneficiarlo cuando su MHP considera que podría resolver su queja si tiene más tiempo para obtener información de usted u otras personas involucradas.

¿Cómo sé si el MHP ha tomado una decisión respecto de mi queja?

Cuando se toma una decisión respecto de su queja, el MHP lo notifica por escrito a usted o a su representante. Si su MHP no lo notifica a tiempo a usted ni a las partes afectadas sobre la decisión de la queja, entonces el MHP le proporcionará un Aviso de



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

determinación adversa de beneficios donde le informa sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal. Su MHP le proporcionará un Aviso de determinación adversa de beneficios sobre la fecha de vencimiento del plazo. Puede llamar al MHP para obtener más información si no recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios.

¿Existe algún plazo para presentar un queja?

No, puede presentar una queja en cualquier momento.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

Su MHP debe permitirle solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el MHP o sus proveedores acerca de sus servicios especializados de salud mental. Existen dos maneras en las que puede solicitar una revisión. Una de estas formas es usar el proceso de apelación estándar. La otra forma es usar el proceso de apelación acelerada. Estos dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, hay requisitos específicos para calificar para una apelación acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de una decisión tomada por el MHP o su proveedor que implica una negación o cambios en los servicios que usted cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, el MHP puede tomarse hasta 30 días para revisarla. Si cree que esperar 30 días pondrá en riesgo su salud, debería solicitar una “apelación acelerada”.

El proceso de apelación estándar:

- Le permitirá presentar una apelación de forma verbal o por escrito. Si presenta su apelación de forma verbal, el paso siguiente es presentar una apelación escrita y firmada. Puede obtener ayuda para escribir la apelación. Si somete una apelación firmada y escrita, no se resolverá su apelación. Sin embargo, la fecha en que presentó la apelación verbal es la fecha de presentación.
- Asegura que la presentación de una apelación no contará en contra de usted o su proveedor de cualquier forma.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluso un proveedor. Si autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, el MHP podría pedirle que firme un formulario en el que autorice al MHP a divulgarle información a esa persona.
- Hará que continúen sus beneficios cuando solicite una apelación dentro del plazo requerido, que es 10 días a partir de la fecha en que su Aviso de determinación adversa de beneficios se envió por correo o se le entregó personalmente. No tiene que pagar la continuación de los servicios mientras esté pendiente la apelación. Sin embargo, si solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o discontinuar el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios proporcionados mientras estaba pendiente la apelación.
- Garantizará que las personas que toman la decisión sobre su apelación estén calificadas para hacerlo y que no estén involucradas en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Le permitirá a usted o a su representante examinar su expediente, incluido su expediente médico, y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación.
- Le permitirá tener una oportunidad razonable para presentar evidencia y testimonio, así como presentar argumentos legales y basados en hechos, en persona o por escrito.
- Le permitirá a usted, a su representante o al representante legal del patrimonio de un miembro fallecido ser incluidos como partes de la apelación.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Le informará que se está revisando su apelación mediante el envío de una confirmación escrita.
- Le informará sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal, tras completar el proceso de apelación con el MHP.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación a su MHP en cualquiera de las siguientes situaciones:

- El MHP o uno de sus proveedores contratados decide que no cumple las condiciones para recibir cualquier servicio especializado de salud mental de Medi-Cal porque no reúne los criterios de necesidad médica.
- Su proveedor cree que usted necesita un servicio especializado de salud mental y le pide al MHP su aprobación, pero el MHP no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor, o bien cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor le pidió aprobación al MHP, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Su MHP no le presta servicios conforme a los plazos establecidos por el MHP.
- Usted no cree que el MHP esté prestando servicios con la celeridad necesaria para satisfacer sus necesidades.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no se ponen de acuerdo respecto de los servicios especializados de salud mental que usted necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar a su MHP al (800) 459-9914 para obtener ayuda para someter una apelación. El MHP le proporcionará sobres autoguiados en todos los sitios del



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

proveedor para que usted envíe su apelación por correo. Si no tiene un sobre con dirección de retorno, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección que aparece al frente de este manual, o puede someter su apelación por fax al (707) 427-2774. Las apelaciones pueden presentarse verbalmente o por escrito. Si presenta su apelación de forma verbal, el paso siguiente es presentar una apelación firmada y escrita.

¿Cómo sé si se decidió mi apelación?

Su MHP lo notificará por escrito a usted o a su representante acerca de su decisión con respecto a la apelación. La notificación contendrá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación
- La fecha en que se tomó la decisión de la apelación
- Si la apelación no se resolvió completamente a su favor, el aviso también incluirá información sobre su derecho a una audiencia estatal y el procedimiento para presentar una solicitud de audiencia estatal

¿Existe algún plazo para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación dentro de 60 días de la fecha del Aviso de determinación adversa de beneficios. No hay plazos para presentar una apelación cuando no obtiene 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 MHP debe decidir sobre su apelación dentro de 30 días calendario de la fecha en que el MHP recibe su solicitud de apelación. Los plazos para tomar una decisión se pueden extender hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión, o si el MHP



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

considera que hay necesidad de obtener información adicional y la demora es para su beneficio. Por ejemplo, una demora puede beneficiarlo cuando su MHP considera que podría aprobar su apelación si tiene más tiempo para obtener información de usted o su proveedor.

¿Qué sucede si no puedo esperar 30 días para obtener la decisión de la 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 pasos similares a los del proceso de apelación estándar. No obstante, usted debe demostrar que esperar una apelación estándar podría empeorar su afección de salud mental. El proceso de apelación acelerada también sigue plazos diferentes que los de la apelación estándar. El MHP tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Puede hacer una solicitud verbal de una apelación acelerada. No es necesario que su solicitud de apelación acelerada se presente por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si cree que esperar hasta 30 días para una decisión de apelación estándar pondría en riesgo su vida, su salud o su capacidad para obtener, mantener o recuperar una función máxima, puede solicitar la resolución acelerada de una apelación. Si el MHP acepta que su apelación reúne los requisitos para una apelación acelerada, su MHP resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas después de que el MHP recibe la apelación. Los plazos para tomar una decisión se pueden extender hasta 14 días



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

calendario si usted solicita una extensión, o si el MHP demuestra que es necesario obtener información adicional y la demora es para su beneficio. Si su MHP extiende los plazos, el MHP le proporcionará una explicación escrita sobre por qué se extendieron los plazos.

Si el MHP decide que su apelación no cumple las condiciones para una apelación acelerada, el MHP debe realizar los esfuerzos razonables para brindarle una notificación verbal rápida y lo notificará por escrito dentro de dos días calendario explicándole el motivo de la decisión. Su apelación, por ende, seguirá los plazos estándares de apelación detallados antes en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del MHP acerca de que su apelación no cumple los criterios de apelación acelerada, puede presentar una queja.

Una vez que el MHP resuelva su solicitud de una apelación acelerada, el MHP lo notificará a usted y a todas las partes afectadas de forma verbal y por escrito.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL

¿Qué es una audiencia estatal?

Una audiencia estatal es una revisión independiente llevada a cabo por un juez de derecho administrativo que trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, con el fin de garantizar que usted reciba los servicios especializados de salud mental a los que tiene derecho en virtud del programa de Medi-Cal.

¿Cuáles son mis derechos con respecto a una audiencia estatal?

Usted tiene los siguientes derechos:

- Tener una audiencia ante un juez de derecho administrativo (también llamada audiencia estatal)
- Recibir información sobre cómo solicitar una audiencia estatal
- Recibir información sobre las normas que rigen la representación en la audiencia estatal
- Tener continuación de beneficios cuando lo solicite durante el proceso de audiencia estatal si dicha solicitud se realiza dentro de los plazos requeridos

¿Cuándo puedo presentar una solicitud para una audiencia estatal?

Puede presentar una solicitud de audiencia estatal en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Usted presentó una apelación y recibió una carta de resolución donde se informaba que su MHP negó su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

¿Cómo solicito una audiencia estatal?

Puede solicitar una audiencia estatal en la siguiente página de internet:

<https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>.

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

Llame a la división de audiencias estatales, libre de cargos al (800) 743-8525 o (855) 795-0634, o llame a la línea pública de preguntas y respuestas, libre de cargos, al (800) 952-5253 o TDD (800) 952-8349.

Puede solicitar una audiencia estatal por escrito:

Presente su solicitud al Departamento de Bienestar Público del condado en la dirección que se muestra en el Aviso de determinación adversa de beneficios; o bien, por fax o correo postal a:

California Department of Social Services

State Hearings Division

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

Sacramento, CA 94244-2430

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

¿Hay algún plazo para solicitar una audiencia estatal?

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una audiencia estatal. Los 120 días comienzan el día después de que el MHP le entregue personalmente su aviso de decisión de la apelación, o el día después de la fecha postal del aviso de decisión de la apelación del MHP.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

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

¿Puedo seguir obteniendo servicios mientras espero la decisión de una audiencia estatal?

Si actualmente está recibiendo servicios autorizados y quiere continuar recibiendo los servicios mientras espera la decisión de la audiencia estatal, debe solicitar una audiencia estatal dentro de 10 días después de la fecha de recepción del Aviso de determinación adversa de beneficios, o antes de la fecha en que su MHP diga que los servicios se interrumpirán o reducirán. Cuando solicite una audiencia estatal, debe decir que desea seguir obteniendo los servicios durante el proceso de audiencia estatal.

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

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi audiencia estatal?

Después que usted solicita una audiencia estatal, pueden transcurrir hasta 90 días para decidir sobre su caso y enviarle una respuesta.

¿Qué sucede si no puedo esperar 90 días para obtener la decisión de la audiencia estatal?

Si cree que esperar ese plazo podría ser perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta dentro de tres días hábiles. Pídale a su médico o profesional de salud mental que escriba una carta por usted. También puede escribir



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

una carta usted mismo. La carta debe explicar detalladamente que esperar hasta 90 días la decisión de su caso perjudicaría seriamente su vida, su salud o su capacidad para obtener, mantener o recuperar una función máxima. Luego, asegúrese de pedir una “audiencia acelerada” y proporcione la carta con su solicitud de audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de una audiencia estatal acelerada y decidirá si califica. Si se aprueba su solicitud de audiencia acelerada, se llevará a cabo una audiencia y se emitirá una decisión de audiencia dentro de tres días hábiles de la fecha en que la División de Audiencias Estatales recibe su solicitud.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué es una directiva anticipada?

Tiene derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada es una instrucción escrita sobre la atención médica que se reconoce en virtud de las leyes de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que sea la prestación de atención médica, o dice qué decisiones desearía usted que se tomen, en caso de no poder hablar por usted mismo. En ciertas ocasiones, puede escuchar que una directiva anticipada se describe como un testamento vital o un poder durable.

La ley de California define a una directiva anticipada como una instrucción verbal o escrita individual de atención médica o un poder (un documento escrito que autoriza a alguien a tomar decisiones por usted). Todos los MHP deben contar con políticas sobre directivas anticipadas. Su MHP debe proporcionar información escrita sobre sus políticas relativas a directivas anticipadas y una explicación de la ley estatal, en caso de que se pida esta información. Si desea solicitar la información, debe llamar al MHP para obtener más información.

Una directiva anticipada está diseñada para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden proporcionar instrucciones sobre su propia atención. Es un documento legal que les permite decir, con anticipación, cuáles serían sus deseos en caso de quedar imposibilitados de tomar decisiones de atención médica. Esto puede incluir aspectos como el derecho de aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugía o tomar otras decisiones de atención médica. En California, una directiva anticipada comprende dos partes:

- Su designación de un agente (una persona) que tome decisiones sobre su atención médica; y
- Sus instrucciones individuales de atención médica



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

Puede obtener un formulario para directivas anticipadas de su plan de salud mental o por internet. En California, usted 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 acerca de la ley de California respecto de los requisitos de directivas anticipadas, puede enviar una carta a:

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



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS

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

Como persona elegible de Medi-Cal, usted tiene derecho a recibir servicios especializados de salud mental médicamente necesarios de MHP. Cuando accede a estos servicios, tiene derecho a

- Ser tratado con respeto personal y respeto por su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles, así como una explicación de estas opciones de una forma que usted entienda.
- Participar en las decisiones sobre su atención de salud mental, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- No ser objeto de cualquier forma de restricción o aislamiento que se use como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo ni ser objeto de represalias por el uso de restricciones y aislamientos.
- Solicitar y obtener una copia de su expediente médico, así como solicitar que se modifique o corrija, si es necesario.
- Obtener la información de este manual acerca de los servicios cubiertos por el MHP, otras obligaciones del MHP y sus derechos, como se describen en el presente. También tiene derecho a recibir esta información y otra información que le proporcione el MHP en un formato que sea fácil de entender. Esto significa, por ejemplo, que el MHP debe hacer que su información escrita esté disponible en los idiomas usados por al menos el cinco por ciento o 3,000 de sus beneficiarios, lo que sea menor, y poner a disposición servicios de interpretación verbales sin cargo alguno para las personas que hablan otros idiomas. Esto también significa que el MHP debe proporcionar materiales diferentes para las personas con necesidades especiales, como personas que sean ciegas o con visión limitada, o personas que tengan problema para leer.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Obtener servicios especializados de salud mental de un MHP que respete el contrato que tiene con el estado respecto de la disponibilidad de servicios, garantía de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de los servicios. El MHP debe:
 - Emplear o tener contratos escritos con suficientes proveedores para asegurar que todos los beneficiarios elegibles de Medi-Cal que califiquen para los servicios especializados de salud mental puedan recibirlos de forma oportuna.
 - Cubrir los servicios médicamente necesarios fuera de la red de forma oportuna, en caso de que el MHP no tenga un empleado o un proveedor contratado que pueda prestar los servicios. El término “proveedor fuera de la red” se refiere a un proveedor que no esté en la lista de proveedores del MHP. El MHP debe asegurarse de que usted no efectúe pagos adicionales por visitar a un proveedor fuera de la red.
 - Asegurarse de que los proveedores estén capacitados para prestar los servicios especializados de salud mental que ellos aceptan cubrir.
 - Asegúrese que los servicios especializados de salud mental que cubre el MHP sean suficientes en cantidad, duración, y alcance para satisfacer las necesidades de los beneficiarios elegibles de Medi-Cal. Esto incluye garantizar que el sistema del MHP para aprobar el pago de servicios se base en la necesidad médica y garantiza que los criterios de necesidad médica se usen de forma justa.
 - Garantizar que sus proveedores realicen evaluaciones adecuadas de las personas que puedan recibir los servicios y que trabajen con las personas que recibirán los servicios para desarrollar un plan de tratamiento que incluya los objetivos del tratamiento y los servicios que se ofrecerán.
 - Proporcionarle una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado dentro de la red del MHP, o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted, si usted lo solicita.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

- Coordinar los servicios que MHP proporciona con los servicios que le proporcionan a través de un plan de atención médica manejado por Medi-Cal o con su proveedor de atención primaria, si es necesario, y asegúrese que su privacidad esté protegida conforme a las normas federales de privacidad de información de salud.
- Brindar acceso oportuno a cuidado, incluso hacer que los servicios estén disponibles las 24 horas al día, los siete días a la semana, cuando sea médicamente necesario, para tratar una condición de emergencia psiquiátrica o una condición de urgencia o crisis.
- Participar en los esfuerzos estatales para fomentar la prestación de servicios de una manera culturalmente apropiada para todas las personas, incluidos aquellos con dominio limitado del inglés y diversidad en cultura y étnica.
- Su MHP debe garantizar que no se modifique su tratamiento de una manera perjudicial como resultado de que usted exprese sus derechos. Su MHP está obligado a cumplir con otras leyes federales y estatales aplicables (tales como: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según lo dispuesto por las reglamentaciones de 45 CFR, parte 80; la Ley de Discriminación por Edad de 1975 según lo dispuesto por las reglamentaciones de 45 CFR, parte 91; la Ley de Rehabilitación de 1973; Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (relativas a los programas y las actividades educativos); Títulos II y III de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades); Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible; así como los derechos descritos en el presente.
- Puede tener otros derechos sobre tratamientos de salud mental en virtud de las leyes estatales. Si desea contactar al representante de abogar por los derechos de pacientes de su condado, llame al(866) 523-7128.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

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

Como beneficiario de servicios especializados de salud mental, su responsabilidad es la siguiente:

- Lea atentamente este manual para beneficiarios y otros materiales informativos importantes del MHP. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Acuda a sus citas de tratamiento según lo programado. Obtendrá los mejores resultados si sigue su plan de tratamiento. Si no puede acudir a una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de antelación, y vuelva a programar otro día y horario.
- Siempre cargue con su tarjeta de identificación de beneficios Medi-Cal (BIC) y una identificación con foto cuando vaya a recibir tratamiento.
- Informarle a su proveedor si necesita servicios de interpretación verbal antes de su cita.
- Informe a su proveedor todas sus inquietudes médicas para que su plan de tratamiento sea preciso. Su tratamiento tendrá más éxito cuando usted comparta información sobre sus necesidades.
- Asegurese de hacerle preguntas a su proveedor que tenga. Es muy importante que usted comprenda completamente su plan de tratamiento y cualquier otra información que reciba durante el tratamiento.
- Siga el plan de tratamiento que usted y su proveedor han acordado.
- Póngase en contacto con el MHP si tiene alguna pregunta acerca de sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no puede resolver.
- Informe a su proveedor y al MHP si hay algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, número telefónico y cualquier otra



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp

información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.

- Trate al personal que le ofrece tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha de algún fraude o un acto indebido, reportarlo:
 - El departamento de servicios de atención de la salud le pide que cualquiera que sospeche de un fraude Medi-Cal, desperdicio, o abuso llame a la línea de ayuda de fraudes DHCS Medi-Cal al **1 (800) 822-6222**. Si siente que esto es una emergencia, llame al **911** para obtener asistencia inmediata. La llamada es sin cargo y se puede mantener el anonimato de la persona que llama.
 - También puede reportar un fraude o abuso sospechado por correo electrónico en fraud@dhcs.ca.gov o use el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame a su MHP al (800) 547-0495
Solano MHP está aquí 24 horas/día, 7 días/semana. La llamada es gratis. O visite
en línea en http://www.solanocounty.com/depts/bh/access_to_services.asp