

Condado de Humboldt

Plan de salud mental

Manual de beneficiario

Servicios especializados de salud mental

**720 Wood St.
Eureka, CA 95501**

Fecha de publicación: 8 de octubre de 2020

LANGUAGE ASSISTANCE

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-888--849-5728 (TTY: 1-800-735-2922).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1-888--849-5728 (TTY: 1-800-735-2922).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888--849-5728 (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 1-888--849-5728 (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 1-888--849-5728 (TTY: 1-800-735-2922).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888--849-5728 (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 1-888--849-5728 (TTY: 1-800-735-2922)。

LANGUAGE ASSISTANCE

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք (TTY: 1-800-735-2922):

1-888--849-5728

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888--849-5728 (TTY: 1-800-735-2922):

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با (TTY: 1-800-735-2922) تماس بگیرید.

1-888--849-5728

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。
(TTY: 1-800-735-2922) まで、お電話にてご連絡ください。

1-888--849-5728

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-888--849-5728 (TTY: 1-800-735-2922):

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

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

1-888--849-5728

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل

برقم 1-800-735-2922 (رقم هاتف الصم والبكم): 1-888--849-5728

हिंदी (Hindi)

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

1-888--849-5728

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-888--849-5728 (TTY: 1-800-735-2922):

LANGUAGE ASSISTANCE

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន៖ រសើរ ិនជាអ្នក កនិយាយ ភាសាខ្មែរ, រសរាជ្ជយមននកភាសា រោយមិនគឺក្នុង
គឺអាចមានសំរាប់ អុើ នក។ ចូ ទូ ស័ព្ទ 1-888-849-5728 (TTY: 1-800-735-2922
)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,
ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີຮ່ວມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-888-849-5728 (TTY: 1-800-735-2922).

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	6
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN	7
INFORMACIÓN GENERAL	11
INFORMACIÓN ACERCA DEL PROGRAMA DE MEDICAL	13
CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOZCA NECESITA AYUDA	17
¿Cuándo puedo conseguir servicios especializados de salud mental?	23
¿Quién decide cuales servicios recibiré?	23
CRITERIO DE NECESIDAD MÉDICA	29
SELECCIONANDO UN PROVEEDOR	31
DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU PLAN DE SALUD MENTAL	41
EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O UNA APELACIÓN	43
EL PROCESO DE QUEJAS	46
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA)	49
VOLUNTAD ANTICIPADA PARA LA ATENCIÓN MÉDICA	59
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO	61



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Usted puede obtener gratuitamente este manual de beneficiario y otros materiales en otros idiomas. Llame a los servicios de Salud del Comportamiento del Condado de Humboldt. La llamada es gratuita.

Otros formatos

Usted puede obtener esta información gratuitamente en otros formatos auxiliares, como por ejemplo braille, una impresión con tamaño de fuente grande de 18 puntos o audio. Llame a los servicios de Salud del Comportamiento del Condado de Humboldt. La llamada es gratuita.

Servicios de intérprete

Usted no tiene que utilizar a un miembro de su familia o amigo como intérprete. Hay disponibles servicios de intérprete, lingüísticos y culturales gratuitos las 24 horas del día, 7 días a la semana. Para obtener este manual en un idioma distinto o para obtener ayuda de intérprete, lingüística y cultural llame a los servicios de Salud del Comportamiento del Condado de Humboldt. La llamada es gratuita.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es contra la ley. Salud del Comportamiento del Condado de Humboldt sigue las leyes de derechos civiles estatales y federales. Salud del Comportamiento del Condado de Humboldt no discrimina ilegalmente, excluye o trata de manera diferente a la gente debido a su sexo, raza, color, religión, descendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, incapacidad mental, incapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Salud del Comportamiento del Condado de Humboldt provee:

- Ayuda y servicios gratuitos para personas con incapacidades para ayudarlos a comunicarse mejor, como, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados en lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (impresión grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- Servicios de idiomas gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes cualificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Salud del Comportamiento del Condado de Humboldt al 1-888-849-5728. Este es un número de llamada gratuita disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si no puede oír o hablar bien, llame a nuestro número de comunicación para sordos: 1-800-735-2922 para servicios de retransmisión de telecomunicaciones.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree usted que Salud del Comportamiento del Condado de Humboldt no han cumplido con prestar estos servicios o han discriminado ilegalmente de cualquier manera sobre la base del sexo, raza, color, religión, descendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, incapacidad mental, incapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, usted puede presentar una queja ante el/la coordinador/a de mejora de calidad. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- Por teléfono: Comuníquese con el/la coordinador/a de mejora de calidad de lunes a viernes dentro de las 8am a 5pm llamando al (707) 268-2955, opción 3. Si no puede oír o hablar bien, llame al 1-800-735-2922 para servicios de retransmisión de telecomunicaciones.
- Por escrito: Llene usted la solicitud para resolución de problemas del cliente o escriba una carta y envíela a la dirección abajo. Usted puede hallar la solicitud para resolución de problemas del cliente disponible en cualquier sala de espera del departamento de Salud del Comportamiento o bájelo de Quick Links en <https://humboldt.gov.org/2342/Behavioral-Health-Quality-Improvement>. Entregue la solicitud para resolución de problemas del cliente a:

Quality Improvement Coordinator (coordinador a de mejora de calidad)
Humboldt County Behavioral Health (Salud del Comportamiento del Condado de Humboldt)
720 Wood Street
Eureka, CA 95501

- En persona: Visite el consultorio de su proveedor o el área de espera de cualquier programa de Salud del Comportamiento del Condado de Humboldt o un proveedor contratado y diga que usted desea presentar una queja.
-

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE CUIDADOS DE SALUD DE CALIFORNIA

Usted también puede presentar una queja de derechos civiles ante el departamento de servicios de cuidados de salud de California por teléfono, por escrito o electrónicamente:



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov.org/329/Behavioral-Health>.

- Por teléfono: Llame al **(916) 440-7370**. Si no puede hablar o oír bien, llame al 711 (**servicios de retransmisión de telecomunicaciones**).
- Por escrito: Llene un formulario de queja o envíe una carta a:

Erin Whitsell

Subdirectora, oficina de derechos civiles

Departamento de servicios de atención de la salud médica

Oficina de derechos civiles

P. O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

Hay disponibles formularios de quejas en

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

- Electrónicamente: Enviar un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS EEUU

Si usted cree que ha sido/a discriminado/a por motivos de su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo también puede presentar una queja de derechos civiles directamente ante el departamento de salud y servicios sociales de los EEUU, oficina de derechos civiles, por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si no puede hablar u oír bien, favor de llamar al **teléfono para sordomudos/mudos al 1-800-537-7697**.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov.org/329/Behavioral-Health>.

- Por escrito: Llene un formulario de queja o envíe una carta a:

Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EEUU
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Hay disponibles formularios de quejas en

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>

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

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Este manual le dice cómo obtener los servicios especializados de salud mental de Medi-Cal a través de su plan de salud mental en su condado. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener cuidados. También responderá a muchas de sus preguntas.

Usted aprenderá:

- Como obtener servicios especializados de salud mental a través de su plan de salud mental.
- A qué beneficios tiene acceso
- Qué hacer si tiene una pregunta o problema
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de Medi-Cal

Si no lee este manual ahora, debe guardar este manual de modo que lo pueda leer después. Este manual y otros materiales escritos están disponibles de manera gratuita



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

ya sea electrónicamente o en formulario impreso por el plan de salud mental <https://humboldt.gov.org/329/Behavioral-Health>. Si desea una copia impresa llame a su plan de salud mental.

Utilice este manual como una adición a la información que recibió al inscribirse en Medi-Cal

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

Si habla un idioma distinto al inglés, hay servicios disponibles de intérpretes orales para usted. Llame 1-888-849-5728 (TTY: 1-800-735-2922). Su plan de salud mental está disponible las 24 horas del día, siete días de la semana.

Usted también puede ponerse en contacto con su plan de salud mental al 1-888-849-5728, si desea este manual u otros materiales escritos en formatos alternativos como impresión grande, braille o audio en inglés. Su plan de salud mental lo asistirá.

Si usted desea este manual u otros materiales escritos en un idioma distinto al inglés, llame a su plan de salud mental. Su plan de salud mental lo asistirá en su idioma por teléfono.

Esta información está disponible en los idiomas listados a continuación.

- Español

¿De qué es responsable mi plan de salud mental?

Su plan de salud mental es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si usted es elegible para servicios de salud mental especializados del condado o de la red de proveedores.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov.org/329/Behavioral-Health>.

- Proporcionar un teléfono de llamada gratuita que atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana que le pueda decir cómo obtener los servicios del plan de salud mental. 1-888-849-5728.
- Tener suficientes proveedores para asegurar que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental si los necesita.
- Informarlo y educarlo acerca de los servicios disponibles de su plan de salud mental.
- Proporcionarle gratuitamente servicios en su idioma o por un intérprete (si es necesario) e informándole que los servicios de intérprete están disponibles.
- Proporcionarle información escrita acerca de lo que hay disponible para usted en otros idiomas o formatos alternativos. Hay servicios de interpretación por teléfono a través de la línea de idiomas para los idiomas predominantes habladas por los beneficiarios en nuestro condado disponibles en las clínicas; se pueden programar los intérpretes en vivo para el lenguaje de seña, español y hmong. Estos materiales son disponibles en letra grande y como un CD de audio.
- Proporcionarle información sobre cualquier cambio importante en la información especificada en este manual por lo menos 30 días antes de la fecha prevista del cambio. Un cambio se considera importante cuando existe un aumento o reducción en la cantidad de tipos de servicios que están disponibles, o existe un aumento o reducción en el número de proveedores de la red, o existe cualquier otro cambio que tenga un impacto en los beneficios que recibe a través del plan de salud mental.

INFORMACIÓN ACERCA DEL PROGRAMA DE MEDI-CAL

¿Quién puede recibir Medi-Cal?

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

- Qué tanto dinero gana



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- Su edad
- La edad de cualquier menor bajo su cuidado
- Si está embarazada, ciego/a o incapacitado/a
- Si está inscrito en Medicare

Usted también, debe vivir en California para calificar para Medi-Cal. Si cree que califica para Medi-Cal, aprenda de cómo aplicar a continuación.

¿Cómo puedo aplicar para Medi-Cal?

Usted puede aplicar por Medi-Cal en cualquier momento del año. Usted puede elegir uno de los siguientes métodos para aplicar.

Por correo: Aplique por Medi-Cal con una sola aplicación simplificada, que se ofrece 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.

Servicios sociales del Condado de Humboldt

929 Koster Street

Eureka, CA 95501

Por teléfono: Para aplicar por teléfono, llame a la oficina local del condado al 1-877-410-8809.

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

En persona: Para aplicar en persona, encuentre su oficina local del condado, en donde puede recibir ayuda para completar su solicitud:



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

Servicios sociales del Condado de Humboldt
929 Koster Street
Eureka, CA 95501

Si necesita ayuda para aplicar o tiene preguntas, puede comunicarse gratuitamente a un agente certificado de inscripciones (CEC por sus siglas en inglés). Llame al 1-800-300-1506 o busque un CEC en <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

Si aún tiene preguntas acerca del programa Medi-Cal, puede informarse más en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

¿Qué son servicios de emergencia?

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

Una condición médica de emergencia tiene síntomas tan severos (que posiblemente incluyan dolor severo) que una persona normal podría esperar que lo siguiente ocurra en cualquier momento:

- La salud de la persona (o con respecto a una mujer embarazada, la salud de su hijo no nacido) podría estar en graves problemas
- Problemas graves en las funciones corporales
- Problema grave con cualquier órgano o parte del cuerpo

Una condición médica de emergencia psiquiátrica ocurre cuando una persona cree que alguien:



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- Esta en peligro real para sí mismo/a o para otra persona debido a lo que parece una enfermedad mental
- Es inmediatamente incapaz de proveer alimentos o alimentarse, o usar ropa o vivienda debido a lo que parece una enfermedad mental

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No se exige una autorización previa para servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá condiciones de emergencia, ya sea que la condición sea médica o psiquiátrica (emocional o mental). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura de pago por ir a la sala de emergencia, incluso si resulta no ser una emergencia. Si cree que tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a cualquier hospital u otro sitio para solicitar ayuda.

¿Hay transporte disponible?

Se puede facilitar transportación que no sea de emergencia y transportación no médica para los beneficiarios de Medi-Cal que no tienen transportación propia y que tengan la necesidad médica de recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal.

Si necesita asistencia con transportación, comuníquese con su plan de salud administrado, Partnership Health Plan, al (800) 809-1350 para obtener información y asistencia.

Si usted tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de salud administrado y necesita transportación no-médica, puede llamar directamente a una compañía de transporte médico profesional, aprobada y certificada o puede llamar a su proveedor de cuidados de salud médica y preguntar acerca de proveedores de transporte en su área. Cuando se comunica con la compañía de transporte le pedirán información acerca de su fecha y hora de la cita. Si necesita transportación médica no de emergencia, su



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

proveedor puede recomendar un transporte médico no de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su viaje hacia y desde su cita/s.

¿Con quién me comunico si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce se encuentra en una crisis, llame a la línea de vida nacional para prevención de suicidios 1-800-273-TALK (8255).

Para residentes locales que buscan asistencia en una crisis y para acceder a programas de salud mental locales, llame al (707) 445-7715 o 1-888-849-5728.

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOZCA NECESITA AYUDA

¿Cómo se cuándo necesito ayuda?

Muchas personas tienen tiempos difíciles en la vida y pueden sufrir con problemas de salud mental. La cosa más importante de recordar es cuando se pregunta a si mismo/a si necesita ayuda profesional es de tenerse confianza. Si es elegible para Medi-Cal, y cree que necesita ayuda profesional, debe solicitar una evaluación de su plan de salud mental.

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

- Deprimido (o sentirse desesperado, desamparado o muy triste) la mayor parte del día, casi todos los días
- Perdida de interés en actividades que generalmente le gusta hacer
- Perdida o aumento de peso significativa en un corto periodo de tiempo
- Dormir demasiado o muy poco
- Movimientos físicos lentos o excesivos



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- Sentirse cansado casi todos días
- Sentimientos de inutilidad o culpa excesiva
- Dificultad con pensar, concentrarse y/o tomar decisiones
- Disminución de la necesidad de dormir (sentirse “descansado” después de solo unas pocas horas de sueño)
- Pensamientos tan apresurados que no puede mantenerse al día
- Hablar muy rápido o no poder dejar de hablar
- Creer que la gente está tratando de hacerte daño
- Oír voces y/o sonidos que otros no pueden oír
- Ver cosas que otros no ven
- No poder ir al trabajo o la escuela
- No le importa su higiene personal (estar limpio/a)
- Tener problemas serios con otras personas
- Retirarse de otras personas
- Llorar frecuentemente y sin razón
- A menudo enojado/a y “estallar de rabia” sin ninguna razón
- Tener cambios de humor severos
- Sentirse ansioso o preocupado/a la mayor parte del tiempo
- Tener lo que otros llaman comportamientos extraños

¿Cómo puedo saber si un niño o adolescente necesita ayuda?

Usted puede comunicarse con su plan de salud mental para pedir una evaluación para su hijo/a o adolescente se cree que está demostrando algunos de los síntomas de un problema de salud mental. Si su hijo/a o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que necesitan servicios especializados cubiertos por el plan de salud mental, el plan de salud mental se encargara de que reciban los servicios su hijo/a o adolescente. También hay servicios disponibles para los padres que se sienten abrumados por ser padres o que tienen problemas de salud mental.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

La siguiente lista puede ayudar a evaluar si su hijo/a necesita ayuda, tal como servicios de salud mental. Si más de un síntoma está presente o persiste durante un largo periodo de tiempo puede indicar un problema más serio necesitando ayuda profesional. Aquí ay algunos síntomas de tener en cuenta:

- Cambio repentino o inexplicable en el comportamiento
- Se queja de dolores/molestias sin causea médica/física
- Pasa más tiempo solo/a
- Se cansa fácilmente y tienen poca energía
- Inquieto/a e incapaz de quedarse quieto/a
- Menos interesado/a en la escuela sin razón aparente
- Se distrae fácilmente
- Le tiene miedo a nuevas situaciones
- Si siente triste sin causa aparente
- Esta irritable o enojado/a sin causa aparente
- Se siente sin esperanza
- Tiene problemas para concentrarse
- Tiene menos interés en los amigos
- Pelea con otros
- Ausente de la escuela sin buena causa
- Las calificaciones escolares están bajando
- Autoestima bajo
- Tiene problemas con el sueño (para dormir)
- Se preocupa mucho
- Se siente angustiado/a cuando no está con usted
- Se siente como que no puede hacer nada bien
- Toma riesgos innecesarios
- Con frecuencia se siente herido/a física o emocionalmente
- Actúa notablemente más joven que niños de su edad



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- No entiende los sentimientos de otras personas
- Acosa a otros
- No se hace responsable por sus acciones
- Toma cosas que no le pertenecen y niega hacerlo



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

¿Que son los servicios especializados de salud mental?

Los servicios especializados de salud mental son servicios de salud mental para personas que tienen enfermedades mentales o problemas emocionales que un médico regular no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son suficiente graves como para que impidan la capacidad de una persona para continuar con sus actividades diarias.

Servicios especializados de salud mental incluyen:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con medicamentos
- Manejo de casos específicos
- Servicios de intervención en crisis
- Servicios de estabilización en crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial de crisis
- Servicios intensivos para tratamiento diario
- Rehabilitación diaria
- Servicios psiquiátricos hospitalarios para pacientes internos
- Servicios psiquiátricos en instalaciones de salud

Adamas de los servicios de salud especializados mencionados, beneficiarios de menos de 21 años de edad son elegibles para obtener EPSDT (por sus siglas en inglés; examen, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico). Esos servicios incluyen:

- Servicios intensivos basado en hogar
- Coordinación de cuidados intensivos
- Servicios de comportamiento terapéuticos



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- Cuidado de crianza terapéutica

Si quiere aprender más acerca de cada servicio especializado de salud mental que pueda ser disponible para usted, vea la sección de “alcance de servicios” en este manual.

¿Cómo puedo obtener servicios especializados de salud mental?

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

También puede ser referido a su plan de salud mental para servicios especializados de salud mental por otra persona u organización, incluyendo sus médicos, escuela, un miembro de su familia, tutor, su plan de salud de atención medica administrada por Medi-Cal u otras agencias del condado. Generalmente su médico o su plan de atención médica administrada por Medi-Cal necesitara su permiso o la autorización de los padres o tutores de un niño/a, para hacer la consulta directamente al plan de salud mental, a menos que haya una emergencia. Su plan de salud mental no puede negar una petición de hacer una evaluación inicial para determinar si cumplen los criterios para recibir servicios del plan de salud mental.

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

¿Dónde puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Usted puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde usted vive. En el Condado de Humboldt, se proporcionan servicios en varias clínicas, centros de recursos comunitarios, escuelas o en casa de los clientes. Vehículos



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

móviles van a los alrededores del condado en un horario regular. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si eres menor de 21 años de edad, eres elegible para cobertura adicional y beneficios bajos EPSDT.

Su plan de salud mental (o uno de los proveedores disponibles por el plan de salud mental) determinarán si necesitas servicios especializados de salud mental. Si lo necesita, el plan de salud mental lo referirá a un proveedor que ofrece los servicios que necesites.

El plan de salud mental tiene que asegurar que lo refieren a un proveedor que responda a sus necesidades y un proveedor más cercano a su casa.,

¿Cuándo puedo conseguir servicios especializados de salud mental?

Su plan de salud mental tiene que cumplir con los estándares de cita estatales al programar una cita para que usted reciba servicios del plan de salud mental. El plan de salud mental debe ofrecerle una cita que cumple con los siguientes estándares de la cita:

- Dentro de 10 días hábiles de su solicitud no-urgente para iniciar servicios con su plan de salud mental;
- Dentro de 48 horas si solicita servicios por una condición urgente;
- Dentro de 15 días hábiles si su solicitud es para una cita con un psiquiatra; y,
- Para servicios continuos (después de la cita inicial), de manera oportuna, basado en su condición y necesidad de servicios

¿Quién decide cuáles servicios recibiré?

Usted, su proveedor, y el MHP (plan de salud mental) todos están involucrados en la decisión de cuáles servicios usted necesita recibir por el MHP al seguir los criterios de la necesidad médica y la lista de servicios cubiertos. El MHP tiene que usar a un



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

profesional cualificado para determinar cuáles son los servicios apropiados para usted y, en algunos casos, para autorizar esos servicios.

Los servicios siguientes tienen que estar autorizados antes de que se le proporcionen:

- Servicios de tratamiento residencial para adultos Servicios de tratamiento residencial de crisis
- Servicios intensivos para tratamiento diario
- Rehabilitación diaria
- Servicios psiquiátricos hospitalarios para pacientes internos
- Servicios de salud psiquiátrica en instalaciones
- Servicios intensivos en el hogar
- Servicios conductuales terapéuticos
- Cuidados de crianza terapéuticos

El proceso de autorización del plan de salud mental debe seguir líneas de tiempo específicas. Por una autorización estándar, el plan de salud mental debe decidir en base a petición del proveedor dentro de 5 días calendarios. Si usted o su proveedor solicita o si el plan de salud mental piensa que es de su interés para obtener más información de su proveedor, la línea de tiempo puede prolongarse por hasta otros 14 días. Un ejemplo de cuando una extensión puede ser de su interés es cuando el plan de salud mental cree que podría aprobar el tratamiento si consiguen información adicional de su proveedor. Si el plan de salud mental extiende el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión. Usted le puede preguntar al plan de salud mental para más información sobre el proceso de autorización. Llame a su plan de salud mental para solicitar más información.

Si el plan de salud mental decide que no necesita los servicios solicitados, el plan de salud mental debe enviar un aviso de la determinación adversa de beneficios diciendo que negaron los servicios e informarle que puede presentar una apelación y darle información sobre como presentar una apelación. Para obtener más información acerca de sus derechos para presentar una queja o apelación cuando usted no está de



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

acuerdo con la decisión del plan de salud mental al negar sus servicios o tomar otras acciones de cuales no está de acuerdo, consulte la pagina 43 en este manual.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

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

Si está inscrito en un plan de salud administrado de Medi-Cal, usted tiene acceso a los siguientes servicios de salud mental para paciente ambulatorio por medio de su plan de salud administrado de Medi-Cal:

- Pruebas y tratamiento individual o en grupo (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas para evaluar una condición de salud mental
- Servicios ambulatorios que incluye análisis, medicamentos y suministros
- Servicios ambulatorios para observar la terapia de medicamentos
- Consulta psiquiátrica

Para obtener uno de los servicios anteriormente mencionados, comuníquese con su plan de salud administrado de Medi-Cal directamente. Si no está en un plan de salud administrado de Medi-Cal, usted puede recibir estos servicios de proveedores individuales y clínicas que aceptan Medi-Cal. El plan de salud mental puede ayudarle a encontrar un proveedor o una clínica que pueda ayudar o puede darle algunas ideas sobre cómo encontrar un proveedor o una clínica.

Cualquier farmacia que acepta Medi-Cal puede llenar las recetas para el tratamiento de una condición de salud mental.

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

Hay dos formas de recibir servicios de Medi-Cal que no están cubiertos por el plan de salud mental:

1. Inscribirse en un plan de salud de atención médica administrada de Medi-Cal.
 - Su plan de salud encontrará un proveedor para usted si necesita cuidado médico.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- Usted recibe su cuidado de salud a través de un seguro de cuidado administrado (HMO por sus siglas en inglés), o un administrado de casos de cuidado primaria.
 - Usted debe utilizar los proveedores y clínicas en el plan de salud, a menos que necesita atención de emergencia.
 - Usted puede utilizar un proveedor fuera de su plan de salud para servicios de planificación familiar.
2. Recibiendo servicios de proveedores de salud o clínicas que reciben Medi-Cal.
- Usted recibe cuidado de salud de proveedores individuales o clínicas que reciben Medi-Cal.
 - Usted debe de informar a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de empezar a recibir servicios. De lo contrario, puede recibir una factura por los servicios.
 - Proveedores individuales o clínicas de salud médica no tienen que ver pacientes con Medi-Cal, o pueden elegir ver solo unos pocos pacientes con Medi-Cal.

¿Qué pasa si tengo un problema con alcohol o drogas?

Si usted cree que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, comuníquese con el programa de tratamiento para un Trastorno Por Uso de Sustancias en su condado.

Llame al (707) 476-4054 o recoja un paquete en 734 Russ Street, Eureka, CA 95501. Devuelva su paquete llenado por correo o entréguelo a 734 Russ Street, Eureka, CA 95501. Después de devolver su paquete llenado, llame al (707) 476-4054 para una valoración por orden de llegada en las horas siguientes:

- Lunes a la 1:30 p.m.
- Martes a la 1:30 p.m.
- Jueves a la 1:30 p.m.
- Viernes a la 1:30 p.m.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

Si en el día en que usted llama las horas para una cita ya están programadas para otros, se le ofrecerá otra hora a que puede programar una valoración.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

CRITERIO DE NECESIDAD MÉDICA

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

La necesidad médica significa que hay una necesidad médica para servicios especializados de salud mental, y puede ser ayudado por estos servicios si los recibe.

Un profesional de salud mental hablara con usted y le ayudara a determina si usted es elegible para servicios especializados de salud mental y que tipo de servicios especializados de salud mental son apropiados. Decidir la necesidad médica es el primer paso en el proceso de obtener servicios especializados de salud mental.

No necesita saber si tiene un diagnóstico de salud mental para una enfermedad mental específica para pedir ayuda. El plan de salud mental le ayudara a obtener esta información al realizar una evaluación de su condición. Si los resultados de la evaluación determinan que tiene una condición de salud mental que cumple con los criterios de necesidad médica, se le proporcionara tratamiento especializado de salud mental basado en sus necesidades.

¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para personas menos de 21 años de edad?

Si tiene menos de 21 años de edad, tiene Medi-Cal completa, y tiene un diagnostico cubierto por el plan de salud mental, el plan de salud mental debe proveerle con servicios especializados de salud mental si esos servicios le ayudaran corregir o mejorar su condición de salud mental o previene que su condición de salud mental empeore.

¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para servicios de tratamiento psiquiátrico hospitalarios?



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

Usted puede ser internado/a al hospital si se presenta con enfermedad mental o síntomas de enfermedad mental que no pueden ser tratados de forma seguras en un nivel de atención más baja, y debido a la enfermedad mental o síntomas de enfermedad mental, usted:

- Representa peligro actual para sí mismo u otros, o destrucción significativa a propiedad
- Es incapaz de proveer o utilizar alimentos, ropa o refugio
- Presenta un riesgo grave para su salud física
- Tener un deterioro reciente significativo en la capacidad de funcionar
- Necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento con medicamentos, u otros tratamientos que únicamente pueden ser proveídos en el hospital



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

SELECCIONANDO UN PROVEEDOR

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

Algunos planes de salud mental requieren que reciba una aprobación de su plan antes de comunicarse con un proveedor de servicios. Algunos planes de salud mental lo referirán a un proveedor que está listo para atenderlo/a. Otros planes de salud mental permitirán comunicarse directamente con un proveedor.

El plan de salud mental puede poner ciertos límites en sus opciones de proveedores. Su plan de salud mental puede darle la oportunidad de escoger entre al menos dos proveedores al iniciar los servicios por primera vez, a no ser que el plan de salud mental tenga una buena razón del por qué no puede dar una opción (por ejemplo, solo hay un proveedor que pueda prestar el servicio que necesita). Su plan de salud mental también debe permitir cambio de proveedores. Cuando solicite cambiar de proveedores, el plan de salud mental debe permitir escoger entre al menos dos proveedores, a no ser que haya una buena razón para no hacerlo.

A veces los proveedores en contrato con el plan de salud mental dejan al plan de salud mental por su cuenta o a solicitud del plan de salud mental. Cuando esto ocurre, el plan de salud mental debe hacer un esfuerzo de buena fe para dar un aviso por escrito a cada persona que haya estado recibiendo servicios especializados de salud mental del proveedor, dentro de 15 días después de que el plan de salud mental sepa que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto ocurra, si es posible su plan de salud mental debe permitir que continúe recibir servicios del proveedor que dejó el plan de salud mental. Solicite a su plan de salud mental una “continuidad del cuidado” si quiere seguir viendo a un proveedor que ya no esté con el plan de salud mental.

Se exige que su plan de salud mental publique un directorio de proveedores actualizado en línea. Si tiene alguna pregunta acerca de los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite su sitio web del plan de salud mental en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health> o llame al teléfono de llamada gratuita del plan de salud mental al 1-888-849-5728. Hay disponible un directorio de proveedores actualizado electrónicamente en el sitio web del plan de salud mental, o en forma impresa por solicitud.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

¿Puedo continuar recibiendo servicios de mi proveedor actual?

Si ya está recibiendo servicios de salud mental (de otro plan de salud mental, un plan de cuidados administrado o un médico individual de Medi-Cal), puede solicitar una “continuidad del cuidado” de modo que se pueda quedar con su proveedor actual, hasta 12 meses, bajo ciertas condiciones, incluyendo, pero no limitando a lo siguiente:

- Usted tiene una relación existente con el proveedor que está solicitando;
- Usted necesita quedarse con su proveedor actual para continuar con el tratamiento o porque le haría daño a su condición de salud mental al cambiar a un proveedor nuevo;
- El proveedor cumple con ciertos requisitos según las leyes estatales y federales; y,
- El proveedor acepta los términos y condiciones del plan de salud mental para contratar con el plan de salud mental.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

ALCANCE DE SERVICIOS

Si usted cumple con el criterio de necesidad médica para servicios especializados de salud mental, los siguientes servicios están disponibles para usted en base de su necesidad. Su proveedor trabajará con usted para decidir cuales servicios serán mejores para usted.

- **Servicios de Salud Mental**

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individuales, grupal o basados en familia que ayudan a las personas con enfermedades mentales a desarrollar habilidades de adaptación para la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo que hace el proveedor para ayudar a mejorar los servicios para la persona que los recibe. Este tipo de cosas incluye: evaluaciones para ver si necesita el servicio y si el servicio funciona; plan de desarrollo para decidir los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se proveerán; y “colateral” que significa trabajar con miembros de la familia y personas importantes en su vida (si usted lo autoriza) para ayudarlo a mejorar o mantener sus habilidades de la vida diaria. Se pueden ofrecer servicios de salud mental en una clínica u oficina de un proveedor, por teléfono o por sistema de telemedicina, o en su hogar u otro lugar de la comunidad.

- **Servicios de apoyo con medicamentos**

- Estos servicios incluyen recetar, administrar, dispensar y controlar los medicamentos psiquiátricos; y educación relacionada a medicamentos psiquiátricos. Los servicios de apoyo de medicamentos se pueden proporcionar en una clínica u oficina de un proveedor, por teléfono o por sistema de telemedicina, o en su hogar u otro lugar de la comunidad.

- **Manejos de casos específicos**



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- Este servicio ayuda a obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando puede que estos servicios sean difíciles de conseguir por su cuenta para personas con enfermedades mentales. Manejo de casos específicos incluye un desarrollo del plan, comunicación, coordinación y referencias, vigilando la prestación de servicios para asegurar el acceso de la persona al servicio y el sistema de prestación del servicio y vigilar los avances de la persona.
- **Servicios de intervención de crisis**
 - Este servicio está disponible para tratar una condición urgente que necesita atención inmediata. El objetivo de una intervención en crisis es ayudar a las personas en la comunidad, para que no terminen en el hospital. La intervención en crisis puede durar hasta ocho horas y se pueden ofrecer en una clínica u oficina de un proveedor, por teléfono o por sistema de telemedicina, o en su hogar u otro lugar de la comunidad.
- **Servicios de estabilización en crisis**
 - Este servicio está disponible para tratar una condición urgente que necesita atención inmediata. La estabilización en crisis puede durar hasta 20 horas y debe prestarse en una instalación de cuidados de salud certificada con atención de 24 horas, en un programa de paciente ambulatorio en un hospital o en un sitio de un proveedor certificado para facilitar servicios de estabilización en crisis.
- **Servicios de tratamiento residencial para adultos**
 - Estos servicios ofrecen un tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que viven en instalaciones certificadas que prestan servicios de tratamiento residencial a personas con enfermedades



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

mentales. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, siete días de la semana. La Medi-Cal no cubre el costo de habitación y alimentación para permanecer en la instalación que ofrece los servicios de tratamiento residencial para adultos.

- **Servicios de tratamiento residencial de crisis**

- Estos servicios ofrecen un tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas con una crisis grave mental o emocional, pero que no necesitan cuidados en un hospital psiquiátrico. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, siete días de la semana en instalaciones certificadas. La Medi-Cal no cubre el costo de habitación y alimentación para permanecer en la instalación que ofrece los servicios de tratamiento residencial para crisis.

- **Servicios intensivos para tratamiento diario**

- Este es un programa estructurado de tratamiento de salud mental proporcionado a un grupo de personas que de otro modo necesitarían estar en el hospital o en otra instalación de cuidados de 24 horas. El programa dura por lo menos tres horas por día. Las personas pueden irse a sus propias casas en la noche. El programa incluye actividades de capacitación y terapias, también la psicoterapia.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- **Rehabilitación diaria**
 - Este es un programa diseñado para ayudar a que las personas con enfermedades mentales aprendan y desarrollen habilidades de adaptación para la vida y manejar los síntomas de las enfermedades mentales de modo más efectivo. El programa dura por lo menos tres horas por día. El programa incluye actividades de desarrollo de habilidades y terapias.

- **Servicios psiquiátricos hospitalarios para pacientes internos**
 - Estos son servicios facilitados en hospital psiquiátrico con licencia basado en la determinación de un profesional de salud mental licenciado de que la persona requiere de un tratamiento de salud mental intensivo las 24 horas.

- **Servicios de salud psiquiátrica en instalaciones**
 - Estos servicios se facilitan en una instalación de salud mental con licencia que se especializa en tratamientos las 24 horas de condiciones de salud mental graves. Las instalaciones de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercana para cumplir con las necesidades de cuidados de salud físico de las personas en la instalación.

¿Hay servicios especiales disponibles para menores, adolescentes y/o adultos jóvenes?

Los beneficiarios de menos de 21 años de edad son elegibles para obtener servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado EPSDT (por sus siglas en inglés; examen, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico).

Para ser elegible para servicios EPSDT, un beneficiario debe tener menos de 21 años de edad y tener una cobertura completa de Medi-Cal. EPSDT cubre servicios que son



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

necesarios para corregir o mejorar cualquier condición de salud mental o prevenir que una condición de salud mental empeore.

Pregunte a su proveedor acerca de los servicios de EPSDT. Puede obtener estos servicios si su proveedor y el plan de salud determina que los necesita debido a que son médicamente necesarios.

Si tiene preguntas acerca del beneficio EPSDT, llame al 1-888-849-5728.

Los siguientes servicios también están disponibles del plan de salud mental para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años de edad; TBS (por sus siglas en inglés; servicios conductuales terapéuticos), ICC (por sus siglas en inglés: coordinación de cuidados intensivos), IHBS (por sus siglas en inglés; servicios intensivos en el hogar) y TFC (por sus siglas en inglés; cuidados de acogida terapéuticos).

Servicios conductuales terapéuticos (TBS por sus siglas en inglés)

Los TBS son intervenciones intensivas, individualizadas y de corto plazo en tratamientos ambulatorios para beneficiarios hasta los 21 años de edad. Los individuos que reciben estos servicios tienen graves trastornos emocionales, sufren una transición estresante o crisis de vida y necesitan servicios de apoyo adicional y específicos 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 plan de salud mental si tiene problemas emocionales serios. Para recibir TBS, debe recibir un servicio de salud mental, tener menos de 21 años de edad y tener cobertura completa de Medi-Cal.

- Si usted vive en casa, el personal de TBS puede trabajar individualmente con usted para reducir problemas de conducta serios para tratar de evitar que tenga que pasar a un nivel más alto de cuidados, tal como un hogar grupal para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy severos.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- Si usted vive en un hogar grupal para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy severos, una persona del personal de los TBS puede trabajar con usted para que pueda pasar a un nivel de cuidados menor, como por ejemplo un hogar de crianza o volver a casa. Los TBS lo ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor a conocer nuevas maneras de tratar conductas problemáticas y maneras de desarrollar los tipos de conducta que le permitirán tener éxito. Usted, el personal de TBS, cuidador o tutor trabajarán en conjunto como equipo para tratar conductas problemáticas durante un periodo corto, hasta que ya no necesite los TBS.
- Tendrá un plan de TBS que le dirá que hará usted, su familia, cuidador o tutor y el personal de TBS durante los TBS, y dónde y cuándo ocurrirá los TBS. El personal de los TBS puede trabajar con usted en la mayoría de sitios en los cuales probablemente necesite ayuda con su conducta problemática. Esto incluye su hogar, hogar de crianza, hogar grupal, escuela, programa de tratamiento de día y otras áreas en la comunidad.

Coordinación de cuidados intensivos (ICC por sus siglas en inglés)

La ICC es un servicio de manejo de casos específicos que facilita la evaluación de planificación de cuidados y coordinación de servicios para beneficiarios de menos de 21 años de edad que son elegibles por servicios de cobertura completa de Medi-Cal y que cumplen con el criterio de necesidad médica para este servicio.

Los componentes de servicio de ICC incluye evaluaciones, servicios de planificación e implementación, observación y adaptación; y transición. Los servicios de ICC se prestan por medio de los principios del ICPM (por sus siglas en inglés; modelo integrado de prácticas principales), incluyendo el establecimiento de un CFT (equipo infantil y familiar) para asegurar la facilitación de una relación de cooperación entre un menor, su familia y los sistemas involucrados de atención a menores.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

El CFT incluye apoyos formales (como el coordinador de cuidados, proveedores y administradores de caso de agencias de servicios a menores), apoyos naturales (como miembros de la familia, vecinos, amigos y clérigo) y otros individuos que trabajan en conjunto para desarrollar e implementar el plan del cliente y son responsables de dar apoyo a menores y a sus familias para alcanzar sus metas. El ICC también facilita a un coordinador de ICC que:

- Asegura que los servicios médicamente necesarios se acceden, coordinan, y faciliten en una base sólida, individualizada, impulsada por el/la cliente y en una manera culturalmente y lingüísticamente competente.
- Asegura que los servicios y apoyo están guiados por las necesidades del menor.
- Facilita una relación de colaboración entre el menor, su familia y los sistemas involucrados en brindarles los servicios.
- Apoya al padre/ guardián en cumplir con las necesidades del menor.
- Ayuda a establecer el CFT y ofrece un apoyo continuo.
- Organiza y establece cuidados entre proveedores y sistemas de atención a menores para permitir que el menor reciba servicios en su comunidad.

Servicios intensivos en el hogar (IHBS por sus siglas en inglés)

Los IHBS son intervenciones individualizadas de base sólida, diseñados para cambiar o mejorar las condiciones de salud mental que interfieren con la actividad de un menor/joven y están destinadas para ayudar al menor/joven a desarrollar las habilidades necesarias para funcionar exitosamente en el hogar y en la comunidad y mejorar la capacidad de la familia del menor/joven para ayudarlo a funcionar con éxito en el hogar y en la comunidad.

Los servicios IHBS se proporcionan de acuerdo con un plan de tratamiento individualizado desarrollado de acuerdo con el ICPM por el CFT en coordinación con el plan de servicio general de la familia, que puede incluir, pero no está limitado a una



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

evaluación, desarrollo del plan, terapia, rehabilitación y parientes. Los IHBS se proporcionan a beneficiarios menores de 21 años de edad que son elegibles para servicios con cobertura completa de Medi-Cal y que cumplen con el criterio de necesidad médica para este servicio.

Cuidados de crianza terapéuticos (TFC por sus siglas en inglés)

El modelo de servicios TFC permite la facilitación de servicios de salud mental especializados de corto plazo, intensivos, basados en traumas e individualizados a hijos de hasta 21 años de edad que tengan necesidades emocionales y conductuales complejas. Los servicios incluyen desarrollo del plan, rehabilitación y parientes. En los TFC los menores son colocados con padres de TFC capacitados, supervisados intensamente y apoyados.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU PLAN DE SALUD MENTAL

¿Cuáles derechos tengo si el plan de salud mental niega los servicios que deseo o creo que necesito?

Si su plan de salud mental niega, limita, retrasa o termina servicios que usted quiere o cree que debe recibir, usted tiene derecho a un aviso (llamado “Aviso de la determinación adversa de beneficios”) del plan de salud mental. Usted también tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión al pedir una “queja” o “apelación”. Las secciones a continuación discuten su derecho a un aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental.

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Una determinación adversa de beneficios es cualquiera de los siguientes:

- Si su plan de salud mental o uno de sus proveedores decide que usted no califica para recibir ningún servicio especializado de salud mental de Medi-Cal porque no cumple con el criterio de necesidad médica.
- Si su proveedor cree que necesita un servicio especializado de salud mental y pide una aprobación del plan de salud mental, pero el plan de salud mental no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o reduce el tipo o frecuencia de servicio. La mayoría del tiempo recibirá un aviso de determinación adversa de beneficios antes de que reciba el servicio, pero a veces el aviso de determinación adversa de beneficios vendrá después de que haya recibido el servicio o mientras está recibiendo el servicio. Si recibe un aviso de determinación adversa de beneficios después de que ya haya recibido el servicio, no tendrá que pagar por el servicio.
- Si su proveedor ha pedido una aprobación del plan de salud mental, pero el plan de salud mental necesita más información para tomar una decisión y no termina a tiempo el proceso de aprobación.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- Si su plan de salud mental no le facilita servicios basado en los estándares de cita que debe seguir (refiérase a la página 23).
- Si presenta una queja ante el plan de salud mental y el plan de salud mental no le responde con una decisión escrita en cuanto a su queja dentro de 90 días.
- Si presenta una apelación ante el plan de salud mental y el plan de salud mental no le responde con una decisión escrita en cuanto a su apelación dentro de 30 días, o si presentó una apelación acelerada y no recibió una respuesta dentro de 72 horas.

¿Qué es un aviso de determinación adversa de beneficios?

Un aviso de determinación adversa de beneficios es una carta que su plan de salud mental le enviará si toma una decisión para negar, limitar, retrasar o terminar servicios que usted y su proveedor creen que debería recibir. Un aviso de determinación adversa de beneficios también se utiliza para decirle si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió los servicios dentro de los estándares de límites de tiempo para entregar servicios.

¿Qué me dirá el aviso de determinación adversa de beneficios?

El aviso de determinación adversa de beneficios le dirá:

- La decisión que tomó el plan de salud mental que le afecta a usted y su capacidad de obtener servicios
- La fecha en que la decisión tendrá efecto y la razón por la decisión
- Las reglas estatales o federales en las cuales se basó la decisión
- Sus derechos si no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental
- Cómo presentar una apelación ante el plan de salud mental
- Cómo solicitar una audiencia estatal si no está satisfecho/a con la decisión del plan de salud mental sobre su apelación.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia estatal acelerada



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal
- Qué tanto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal
- Si es elegible para continuación de servicios mientras que espera la decisión de una apelación o audiencia estatal.
- Cuándo debe presentar su apelación o solicitud para una audiencia estatal si desea que continúen los servicios

¿Qué debo hacer cuando recibo un aviso de determinación adversa de beneficios?

Cuando reciba un aviso de determinación adversa de beneficios, debe leer cuidadosamente toda la información en el formulario. Si no entiende el formulario, su plan de salud mental puede ayudarlo/a. También puede pedir a otra persona que le ayude.

Si el plan de salud mental le dice que sus servicios se terminaran o se reducirán y no está de acuerdo con la decisión, tiene el derecho a solicitar una apelación de la decisión. Usted puede recibir servicios hasta que se decida su apelación o audiencia estatal. **Debe solicitar la continuación de servicios a más tardar 10 días después de recibir un aviso de determinación adversa de beneficios o antes de la fecha de efectiva del cambio.**

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

¿Qué pasa si no recibo los servicios que deseo de mi plan de salud mental?

Su plan de salud mental debe tener un proceso para que usted resuelva una queja o problema acerca de cualquier tema relacionado a los servicios especializados de salud



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

mental que desea o que esté recibiendo. Esto se conoce como el proceso de resolución de problemas y podría involucrar:

1. **El proceso de quejas:** una expresión de descontento con respecto a cualquier cosa relacionada a sus servicios especializados de salud mental o el plan de salud mental.
2. **El proceso de apelación:** la revisión de una decisión (por ejemplo, negación o cambios a servicios) que se tomó con respecto a sus servicios especializados de salud mental por parte del plan de salud mental o su proveedor.
3. **El proceso de audiencia estatal:** el proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez estatal de derecho administrativo si el plan de salud mental niega su apelación.

Presentar una queja, apelación o audiencia estatal no constituirá una acción en su contra y no afectará los servicios que esté recibiendo. Presentar una queja o apelación le ayuda a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios especializados de salud mental. Las quejas y apelaciones ayudan además al plan de salud mental dándoles información que pueden utilizar para mejorar los servicios. Cuando su queja o apelación está completa, su plan de salud mental le avisará a usted y a los otros involucrados del resultado final. Cuando se decida sobre su audiencia estatal, la oficina de audiencias estatales le avisará a usted y a otros involucrados en el resultado final. Puede aprender más acerca de cada proceso de resolución de problemas a continuación.

¿Puedo obtener ayuda con la presentación de una apelación, queja o audiencia estatal?

Su plan de salud mental le ayudará en explicar estos procesos y debe ayudar a presentar una queja, apelación o solicitar una audiencia estatal. El plan de salud mental también puede ayudar a decidir si califica para lo que se llama un proceso de “apelación acelerada”, lo cual significa que será revisado más rápido ya que su salud y/o estabilidad está en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluyendo a sus proveedores de cuidados de salud mental especializados.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

Si desea ayuda, llame al 1-888-849-5728.

¿El estado me puede ayudar con mis problemas/preguntas?

Usted puede comunicarse con el departamento de servicios de cuidados de salud, oficina del defensor de los derechos del consumidor, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (sin incluir días festivos), por teléfono al (888) 452-8609 o por correo electrónico a MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. Tenga presente que: Los mensajes de correo electrónico (e-mail) no se consideran confidenciales. No debe incluir su información personal en un mensaje de correo electrónico.

También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos. También se puede comunicar con el CDSS (por sus siglas en inglés; departamento de servicios sociales de California) para preguntar acerca de sus derechos a una audiencia comunicándose a la unidad pública de consulta y respuestas por teléfono al 1-800-952-5253 (número de teléfono para sordomudos, llame al 1-800-952-8349).



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov.org/329/Behavioral-Health>.

EL PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción acerca de cualquier cosa relacionada a sus servicios especializados de salud mental que no son unos de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y audiencia estatal.

¿Qué es el proceso de quejas?

El proceso de quejas es el proceso del plan de salud mental para revisar su queja o denuncia con respecto a los servicios del plan de salud mental.

Se puede presentar una queja en cualquier momento ya sea de manera oral o escrita y presentar una queja no causará que pierda sus derechos o servicios. Si presenta una queja, su proveedor no tendrá problemas.

Usted 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 plan de salud mental puede pedir que firme un formulario autorizando al plan de salud a divulgar información a esa persona.

Cualquier persona que trabaja para el plan de salud mental que tome decisiones sobre la queja debe estar calificada para tomar las decisiones y no debe estar involucrada en ningún nivel previo de revisión o toma de decisión.

¿Cuándo puedo presentar una queja?



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

Usted puede presentar una queja en cualquier momento ante el plan de salud mental si no está contento con los servicios especializados de salud mental o tiene otra preocupación con respecto al plan de salud mental.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Usted puede llamar a su plan de salud mental para obtener ayuda con la queja. Las quejas se pueden presentar de manera oral o por escrito. Las quejas orales no necesitan un seguimiento por escrito. Si desea presentar su queja por escrito, el plan de salud mental le proporcionará sobres con las direcciones de los remitentes en todas las sucursales de los proveedores para que envíe su queja por correo. Si no tiene un sobre con dirección del remitente, puede enviar su queja por correo directamente a la dirección en el frente de este manual.

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

Su plan de salud mental le informará que recibió su queja enviándole una confirmación por escrito.

¿Cuándo se decidirá mi queja?

El plan de salud mental debe tomar una decisión acerca de su queja dentro de 90 días calendario desde la fecha en la que presentó su queja. Los plazos para tomar una decisión podrán extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el plan de salud mental cree que existe la necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuando un retraso podría ser para su beneficio es cuando el plan de salud mental cree que podría resolver su queja si tiene más tiempo para obtener información de usted u otras personas involucradas.

¿Cómo sé si el plan de salud mental ha tomado una decisión con respecto a mi queja?



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su queja, el plan de salud mental le notificará a usted o su representante por escrito de la decisión. Si su plan de salud mental no se comunica con usted o con las partes afectadas acerca de la decisión de la queja a tiempo, entonces el plan de salud mental le proporcionara un aviso de determinación adversa de beneficios informándole de su derecho a solicitar una audiencia estatal. Su plan de salud mental le proporcionara un aviso de determinación adversa de beneficios en la fecha en la cual se vence el plazo. Usted puede llamar al plan de salud mental para obtener más información si no recibe un aviso de determinación adversa de beneficios.

¿Existe una fecha límite para presentar una queja?

No, usted puede presentar una queja en cualquier momento.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA)

Su plan de salud mental debe permitirle solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el plan de salud mental o sus proveedores con respecto a sus servicios especializados de salud mental. Hay dos maneras para que usted solicite una revisión. Una manera es utilizando el proceso de apelación estándar. La otra manera es utilizando el proceso de apelación acelerada. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para calificar por 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 plan de salud mental o sus proveedores que involucra una negación o cambios a servicios que usted cree que necesita. Si usted solicita una apelación estándar, el plan de salud mental puede tomarse hasta 30 días para revisarla. Si usted cree que esperar 30 días pondría su salud en riesgo, debe solicitar una “apelación acelerada.”

El proceso de apelación estándar:

- Permite que usted pueda presentar una apelación de manera oral o por escrito. Si usted presenta su apelación de manera oral, debe hacer un seguimiento de ella con una apelación escrita y firmada. Usted puede obtener ayuda para escribir la apelación. Si usted no hace un seguimiento con una apelación firmada y escrita, puede que su apelación no se resuelva. Sin embargo, la fecha en la cual haya presentado la apelación oral será la fecha de solicitud.
- Le garantizará que presentar una apelación no contará contra usted o su proveedor de cualquier manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona que actúe en su nombre, incluyendo a un proveedor. Si autoriza a otra persona que actúe en su nombre, el plan de salud



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

mental podría solicitar su firma en un formulario autorizando al plan de salud mental a divulgar información a esa persona.

- Tener beneficios continuados a solicitud de una apelación y dentro del plazo requerido, que es de 10 días a partir de la fecha en que se le envió por correo o se le entregó personalmente su aviso de determinación adversa de beneficios. No necesita pagar por una continuación de servicios mientras que esté pendiente la apelación. Sin embargo, si solicita una continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o discontinuar el servicio que está recibiendo, puede que se le exija pagar el costo de servicios prestados mientras que la apelación haya estado pendiente.
- Se asegurará de que los individuos que toman la decisión sobre su apelación estén calificados para hacerlo y no están involucrados en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Le permitirá a usted o a su representante examinar el archivo de su caso, incluyendo su registro médico y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación.
- Le permitirá que tenga una oportunidad razonable para presentar pruebas y testimonios y presentar argumentos legales y, de hecho, en persona o por escrito.
- Le permite a usted, a su representante o al representante legal del patrimonio de un miembro difunto estar incluido como parte de la apelación.
- Le dejará saber que su apelación se está revisando enviándole una confirmación escrita.
- Le informará de su derecho a solicitar una audiencia estatal, tras la finalización del proceso de apelación con el plan de salud mental.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

Usted puede presentar una apelación ante su plan de salud mental en cualquiera de las situaciones a continuación:

- El plan de salud mental o uno de los proveedores contratados decide que usted no califica para recibir ningún servicio especializado de salud mental de Medi-Cal porque no cumple con el criterio de necesidad médica.
- Su proveedor cree que necesita un servicio especializado de salud mental y pide una aprobación del plan de salud mental, pero el plan de salud mental no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o frecuencia de servicio.
- Su proveedor ha pedido una aprobación del plan de salud mental, pero el plan de salud mental necesita más información para tomar una decisión y no termina a tiempo el proceso de aprobación.
- Su plan de salud mental no le proporciona los servicios a base de los plazos que el plan de salud mental ha establecido.
- Usted no cree que el plan de salud mental presta los servicios a tiempo para cubrir sus necesidades.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios especializados de salud mental que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Usted puede llamar a su plan de salud mental para solicitar ayuda para presentar una apelación. El plan de salud mental le proporcionara sobres con las direcciones de los remitentes en todas las sucursales de los proveedores para que envíe su apelación por correo. Si no tiene un sobre con la dirección del remitente, usted puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección al frente de este manual o puede presentar su apelación por fax al (707) 476-4096. Las apelaciones se pueden presentar de manera oral o por escrito. Si presenta su apelación de manera oral, debe hacer un seguimiento con una apelación escrita y firmada.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

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

Su plan de salud mental le notificará a usted o su representante por escrito sobre de la decisión de su apelación. Su aviso tendrá la siguiente información:

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

¿Existe una fecha límite para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación dentro de 60 días del aviso de determinación adversa de beneficios. No habrá fechas límites para presentar una apelación cuando no reciba un aviso de determinación adversa de beneficios, así que usted puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se hará una decisión sobre mi apelación?

El plan de salud mental debe decidir sobre su apelación dentro de 30 días calendario desde que el plan de salud mental reciba su solicitud para la apelación. Los plazos de tiempo para tomar una decisión podrán extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión, o si el plan de salud mental cree que existe la necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuando un retraso podría ser a su beneficio es cuando el plan de salud mental cree que podría aprobar su apelación si tiene más tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

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



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

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

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una manera más rápida de decidir una apelación. El proceso de apelación acelerada sigue un proceso similar al proceso de apelación estándar. Sin embargo, debe demostrar que esperar por una apelación estándar podría empeorar su condición de salud mental. El proceso de apelación acelerada también sigue fechas límites distintas que la apelación estándar. El plan de salud mental tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Usted puede hacer una solicitud verbal para una apelación acelerada. No tiene que poner su apelación acelerada por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si cree que esperar hasta 30 días para la decisión de una apelación estándar podría poner en riesgo su vida, salud o su capacidad de lograr, mantener o volver a obtener una función al máximo, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación. Si el plan de salud mental está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos de una apelación acelerada, su plan de salud mental resolverá su apelación acelerada dentro de 72 horas después de que el plan de salud mental reciba la apelación. Los plazos de tiempo para tomar una decisión podrán extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión, o si el plan de salud mental demuestra que existe la necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Si su plan de salud mental extiende los plazos de tiempo, el plan de salud mental le dará una explicación escrita de por qué se extendieron los plazos.

Si el plan de salud mental decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el plan de salud mental debe hacer esfuerzos razonables para darle un aviso oral oportuno y le avisara por escrito dentro de dos días calendario dándole la razón de la decisión. Entonces su apelación seguirá los plazos de tiempo de la apelación estándar como indicado anteriormente en esta sección. Si no está de



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

acuerdo con la decisión del plan de salud mental en cuanto a que su apelación no cumple con el criterio de apelación acelerada, puede presentar una queja.

Una vez que su plan de salud mental resuelva su solicitud de apelación acelerada, el plan de salud mental le avisara a usted y a todas las partes afectadas de manera oral y escrita.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL

¿Qué es una audiencia estatal?

Una audiencia estatal es una revisión independiente, conducida por un juez de derecho administrativo que trabaja para el departamento de servicios sociales de California, para asegurar que reciba los servicios especializados de salud mental a los cuales tenga derecho de conformidad con el programa Medi-Cal.

¿Cuáles son mis derechos en una audiencia estatal?

Tiene derecho a:

- Una audiencia ante un juez de derecho administrativo (también llamada audiencia estatal)
- Recibir información acerca de cómo solicitar una audiencia estatal
- Recibir información acerca de las reglas que dirigen la representación en la audiencia estatal
- Tener beneficios continuados a su solicitud durante el proceso de audiencia estatal si solicita una audiencia estatal dentro de los plazos requeridos

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia estatal?

Puede presentar una audiencia estatal en cualquiera de las situaciones a continuación:

- Usted presentó una apelación y recibió una carta de resolución de la apelación diciéndole que su plan de salud mental niega su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

¿Cómo solicito una audiencia estatal?

Usted puede solicitar una audiencia estatal en línea en:

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



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

Usted puede solicitar una audiencia estatal o una audiencia estatal acelerada por teléfono:

Llame al número de llamada gratuita a la división de audiencias estatales, al 1-800-743-8525 o al (855) 795-0634, o llame al número de llamada gratuita de la línea de consultas y respuestas públicas al 1-800-952-5253 o a la línea para sordomudos al 1-800-952-8349.

Usted puede solicitar una audiencia estatal por escrito:

Presente su solicitud al departamento del condado a la dirección que se muestra en el aviso de determinación adversa de beneficios, o por fax o correo a:

California Department of Social Services (Departamento de servicios sociales de California)

State Hearing Division (Sucursal de audiencias estatales)

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

¿Existe una fecha límite para solicitar una audiencia estatal?

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una audiencia estatal. Los 120 días empiezan el día después en que el plan de salud mental le dé personalmente su aviso de decisión de apelación, o el día después de la fecha del sello postal del aviso de decisión de apelación del plan de salud mental.

Si no recibió un aviso de determinación adversa de beneficios usted puede solicitar una audiencia estatal en cualquier momento.

¿Puedo continuar con los servicios mientras espero una decisión de audiencia estatal?



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

Si actualmente recibe servicios autorizados y desea continuar recibiendo los servicios mientras que espera la decisión de audiencia estatal, debe solicitar una audiencia estatal dentro de 10 días desde la fecha de haber recibido el aviso de determinación adversa de beneficios, o antes de la fecha en que su plan de salud mental dice que los servicios serán interrumpidos o reducidos. Cuando solicite una audiencia estatal, debe decir que desea continuar con los servicios durante el proceso de audiencia estatal.

Si solicita una continuación de los servicios, y la decisión final de la audiencia estatal confirma la decisión de reducir o discontinuar el servicio que esté recibiendo, puede que se le exija pagar el costo de servicios prestados mientras que la audiencia estatal haya estado pendiente.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre la decisión de mi audiencia estatal?

Después de que solicita una audiencia estatal, puede tomar hasta 90 días decidir su caso y enviarle una respuesta.

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

Si cree que esperar tanto tiempo puede ser dañino para su salud, podría obtener una respuesta dentro de tres días hábiles. Solicite a su médico o profesional de salud mental que escriba una carta para usted. También puede escribir una carta por su cuenta. La carta debe explicar en detalle cómo esperar hasta por 90 días para que se decida su caso puede afectar gravemente su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o volver a lograr una función al máximo. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia acelerada” y envíe la carta junto con su solicitud de audiencia.

El departamento de servicios sociales, sucursal de audiencias estatales, revisará su solicitud para una audiencia estatal acelerada y decidirá si califica. Si se aprueba su solicitud de audiencia acelerada, se llevará a cabo una audiencia y se presentará una



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

decisión sobre la audiencia dentro de tres días hábiles de la fecha en la cual su solicitud sea recibida por la división de audiencias estatales.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

VOLUNTAD ANTICIPADA PARA LA ATENCIÓN MÉDICA

¿Qué es una voluntad anticipada para la atención médica?

Tiene derecho a tener una voluntad anticipada. Una voluntad anticipada es una instrucción escrita acerca de sus cuidados de salud la cual es reconocida bajo la ley de California. Incluye información que establece cómo desea recibir sus cuidados de salud, o establece qué decisiones desea tomar, si o cuando usted no pueda hablar por sí mismo/a. A veces se puede escuchar que la una voluntad anticipada se describa como un testamento vital o un poder notarial.

La ley de California explica una voluntad anticipada ya sea como una instrucción escrita de cuidados de salud individual o un poder notarial (un documento escrito que le da permiso a alguien para tomar decisiones por usted). Se exige que todos los planes de salud mental tengan en regla políticas de voluntades anticipadas. Se exige que su plan de salud mental proporcione información escrita sobre las políticas de una voluntad anticipada del plan de salud mental y una explicación de la ley estatal, si se solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su plan de salud mental para solicitar más información.

Una voluntad anticipada está diseñada para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no puedan dar instrucciones con respecto a sus cuidados. Es un documento legal que permite que las personas establezcan, con anticipación, cuáles son sus deseos, si quedan incapacitadas de tomar decisiones de cuidados de salud. Esto puede incluir cosas como el derecho a aceptar o negar a un tratamiento médico, cirugía o a tomar otras opciones de cuidados de salud. En California, una voluntad anticipada consiste de dos partes:

- Su designación de un representante (una persona) que tome decisiones sobre sus cuidados de salud; y
- Sus instrucciones individuales para sus cuidados de salud



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

Puede obtener un formulario para la voluntad anticipada de parte de su plan de salud mental o en línea. En California, tiene derecho a dar voluntades anticipadas a todos sus proveedores de cuidados de salud. Además, tiene derecho a cambiar o cancelar su voluntad anticipada en cualquier momento.

Si tiene una pregunta acerca de la ley de California con respecto a los requisitos de una voluntad anticipada, puede enviar una carta a:

California Department of Justice (Departamento de justicia de California)

Attention: Public Inquiry Unit (Atención: Unidad pública de consultas)

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

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

Como persona elegible para Medi-Cal, tiene derecho a recibir del plan de salud mental servicios especializados de salud mental que sean médicamente necesarios. Al someterse a estos servicios usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto personal y respeto de su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y que se las expliquen en una manera que las entienda.
- Tomar parte de las decisiones con respecto a sus cuidados de salud mental, incluyendo el derecho de rechazar tratamiento.
- Ser libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o amenaza sobre el uso de restricciones o aislamientos.
- Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos, y solicitar que se cambien o corrijan, si es necesario.
- Obtener la información de este manual acerca de los servicios cubiertos por el plan de salud mental, otras obligaciones del plan de salud mental y sus derechos según se describen aquí. También tiene derecho a recibir esta información y otra información proporcionada a usted por el plan de salud mental en una forma que sea fácil de entender. Esto significa, por ejemplo, que el plan de salud mental debe poner a disponibilidad información escrita en los idiomas utilizados por lo menos cinco por ciento o 3.000 de sus beneficiarios de plan de salud mental, el que sea menor, y poner a disponibilidad, de manera gratuita, servicios de intérprete oral para las personas que hablan otros idiomas. Esto también significa que el plan de salud mental debe proporcionar distintos materiales para



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

personas con necesidades especiales, como por ejemplo personas que sean ciegas o tengan una visión limitada o personas que tengan problemas para leer.

- Obtener servicios especializados de salud mental de un plan de salud mental que siga su contrato con el estado en cuanto a disponibilidad de servicios, garantías de una capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de cuidados y cobertura y autorización de servicios. Se exige que el plan de salud mental:
 - Utilice o tenga contratos escritos con suficientes proveedores para asegurar que todos los beneficiarios elegibles de Medi-Cal que califican para servicios especializados de salud mental puedan recibirlos de manera oportuna.
 - Cubra de manera oportuna servicios fuera de la red de proveedores que sean necesarios médicamente para usted, si el plan de salud mental no tiene un empleado o proveedor de contrato que pueda prestar los servicios. Un “proveedor fuera de la red” significa un proveedor que no está en la lista de proveedores del plan de salud mental. El plan de salud mental debe asegurar que usted no pague nada adicional por ver a un proveedor fuera de la red.
 - Asegure que los proveedores están capacitados para entregar los servicios especializados de salud mental de cuales los proveedores están de acuerdo en cubrir.
 - Asegure que los servicios especializados de salud mental que el plan de salud mental cubre sean suficientes en cantidad, duración y alcance para cubrir las necesidades de los beneficiarios elegibles de Medi-Cal. Esto incluye asegurar que el sistema del plan de salud mental se utiliza de manera justa para aprobar el pago de servicios se base en necesidad médica y asegura que los criterios de necesidad médica.
 - Asegure que sus proveedores hagan evaluaciones adecuadas de las personas que pueden recibir los servicios y que trabajan con personas que recibirán los servicios para armar un plan de tratamiento que incluya las metas para el tratamiento y los servicios que se darán.
 - Proporcionará una segunda opinión de un profesional de cuidados de salud calificado dentro de la red de plan de salud mental, o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted si lo solicita.
 - Coordinará los servicios que presta con los servicios que se le dan a través de un plan de salud de cuidados administrados por Medi-Cal o con su



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- proveedor de cuidados principales, si es necesario, y asegurar que se proteja su privacidad tal como se especifica en las reglas federales sobre privacidad de la información de salud.
- Proveerá un acceso oportuno a cuidados, incluyendo poner a disponibilidad servicios las 24 horas del día, siete días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una condición psiquiátrica de emergencia o una condición urgente o una crisis.
 - Participará en los esfuerzos del estado para promover la prestación de servicios en una manera culturalmente competente a todas las personas, incluyendo a aquellas con un conocimiento limitado del inglés y de diversos orígenes culturales y étnicos.
 - Su plan de salud mental debe asegurar que su tratamiento no se cambie de manera perjudicial como resultado de que usted exprese sus derechos. Se exige que su plan de salud mental siga otras leyes federales y estatales aplicables (como por ejemplo: Título VI de la ley de derechos civiles de 1964, como implementado por las regulaciones en la sección 80 del artículo 45 del código de regulaciones federales; la ley de discriminación por edad de 1975 como implementado por las regulaciones de la sección 91 del artículo 45 del código de regulaciones federales; la ley de rehabilitación de 1973; título IX de la ley de enmiendas a la educación de 1972 (con respecto a los programas y actividades de educación); Títulos II y III de la ley para americanos con incapacidades); Sección 1557 de la ley de protección al paciente y cuidados accesibles; así como también los derechos descritos aquí.
 - Puede ser que tenga derechos adicionales de conformidad con las leyes estatales sobre tratamientos de salud mental. Si desea ponerse en contacto con el defensor de derechos de pacientes de su condado, puede hacerlo llamando al (707) 268-2995.

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

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

- Leer cuidadosamente este manual del beneficiario y otros materiales de información importantes del plan de salud mental. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener el tratamiento que necesita.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- Asistir a su tratamiento según se programe. Tendrá el mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si necesita perder una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de anticipación y programarla de nuevo para otro día y hora.
- Siempre lleve consigo su BIC (por sus siglas en inglés; tarjeta de identificación de beneficios) de Medi-Cal y una identificación con foto al asistir a su tratamiento.
- Informe a su proveedor si necesita un intérprete oral antes de su cita.
- Dígale a su proveedor sus inquietudes médicas para que su plan de tratamiento sea preciso. Entre más completa sea la información que comparte acerca de sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegúrese de preguntar a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que entienda 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.
- Comuníquese con el plan de salud mental si tiene cualquier pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Dígale a su proveedor y al plan de salud mental si tiene algún cambio de su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.
- Trate al personal que le provee su tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha de un fraude o un delito, repórtelo:



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov/329/Behavioral-Health>.

- El departamento de servicios de cuidados de salud pide que cualquier persona que sospeche de un fraude, desperdicio o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa de atención de fraudes de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si cree que esta es una emergencia, llame al **911** para obtener asistencia inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer anónima.
- También puede reportar sospecha de fraude o abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o utilizar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame su plan de salud mental al 1-888-849-5728. Salud del Comportamiento de Condado de Humboldt está disponible para servicios de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. También puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm para servicios y preguntas que no sean de crisis al (707) 268-2945 para adultos, o (707) 268-2800 para niños. O visite en línea en <https://humboldt.gov.org/329/Behavioral-Health>.