



Condado de Santa Clara Manual de Salud Conductual para Afiliados

Servicios Especializados de Salud Mental y Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal

828 S. Bascom Avenue
San Jose, California 95128
1-800-704-0900

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos feriados

Fecha de vigencia: 1 de febrero de 2026¹

¹ El manual debe ofrecerse al momento en que el afiliado accede por primera vez a los servicios.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services
Supporting Wellness and Recovery



AVISO SOBRE LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA Y AYUDAS Y SERVICIOS AUXILIARES

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). También se ofrecen servicios y asistencia para personas con discapacidad, como documentos en braille y en letra grande. Llame al 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). Estos servicios son gratuitos.

English

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 or 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 or 711). These services are free of charge.

العربية (Arabic)

ملاحظة: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، فيرجى الاتصال على رقم 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 أو 711). كما تتوفر أيضًا الوسائل المساعدة والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والمطبوعة بخط كبير. لذا يُرجى الاتصال على رقم 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 أو 711). فهذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե Ձեր լեզվով օգնության կարիք ունեք, գանգահարեք 1-800-704-0900 հեռախոսահամարով (հեռագրեք՝ 1-800-855-7100 կամ 711: Հասանելի են նաև հաշվանդամությունն ունեցող անձանց համար անհրաժեշտ օժանդակ միջոցները և ծառայությունները, ինչպիսիք են բրայլյան գրերով և խոշոր տառերով փաստաթղթերը: Չանգահարեք 1-800-704-0900 հեռախոսահամարով (հեռագրեք՝ 1-800-855-7100 կամ 711): Սույն ծառայություններն անվճար են:

ភាសាខ្មែរ (Cambodian)

សម្គាល់: ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសារបស់អ្នក សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ឬ 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មសម្រាប់ជនមានពិការភាព ដូចជាឯកសារជាអក្សរស្នាប និងអក្សរបោះពុម្ពធំៗ ក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ឬ 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះគឺឥតគិតថ្លៃ។

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您需要以您的語言獲得協助，請致電 1-800-704-0900（聽障人士專用號碼：1-800-855-7100 或 711）。我們也為殘障人士提供輔助器材與服務，例如盲文和大字版文件。請致電 1-800-704-0900（聽障人士專用號碼：1-800-855-7100 或 711）。這些服務是免費的。

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان خودتان نیاز به کمک دارید با 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 یا 711) تماس بگیرید. همچنین وسایل و خدمات برای افراد توان‌یاب، نظیر اسناد به خط بریل و چاپ درشت نیز موجود است. با 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 یا 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان است.



हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 या 711) पर कॉल करें। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएँ, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, कम उपलब्ध हैं। (1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 या 711) पर कॉल करें। ये सेवाएँ निःशुल्क हैं।

Lus Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab ua koj hom lus hu rau 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 los sis 711). Cov kev pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li cov ntaub ntawv su thiab cov ntawv loj los kuj muaj tib si. Hu rau 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 los sis 711). Cov kev pab cuam no yog pub dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意：ご希望の言語での支援が必要な場合は、1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100または711)までご連絡ください。点字や拡大文字の書類など、障がいのある方のための支援機器およびサービスもご利用いただけます。1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100または711)までご連絡ください。これらのサービスは無料でご利用いただけます。

한국어 (Korean)

주의: 언어 지원이 필요하신 경우 전화 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 또는 711)으로 문의하십시오. 점자 및 큰 활자체 책자와 같은 장애인을 위한 보조 기기 및 서비스도 제공됩니다. 전화 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 또는 711)으로 문의하십시오. 해당 서비스는 무료입니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ໝາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ພາສາຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໂທຫາ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ຫຼື 711). ນອກຈາກນັ້ນ ຍັງມີການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບບຸກຄົນທີ່ມີຄວາມພິການ, ເຊັ່ນ: ເອກະສານທີ່ມີອັກສອນນຸ່ງ ແລະ ຕົວພິມໃຫຍ່. ກະລຸນາໂທຫາ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ຫຼື 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ.

Mien

JIENV LONGC NYELi: Se gorngv meih qiemx zuqc tengx taux waac nor heuc bun yie mbuo gan naaiv norm deic zerqv 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 or 711). Aengx maaih ganh nyungc qiemx zuqc tengx caux buoz zaux waaic nyei mienh, hnangv sou nzaangc mbong faaux gu'nguaic caux nzaangc yienz cuotv hlo, corc maaih gaux jienv nyei. Heuc gan 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 or 711). Naaiv deix tengx nyei jauv maaiv zuqc zinh nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ਜਾਂ 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਜਾਂ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ਜਾਂ 711) 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਕ ਸਾਧਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਲਿਪੀ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਿਲਕੁਲ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вам нужна помощь на вашем языке, позвоните по телефону 1-800-704-0900 (телетайп: 1-800-855-7100 или 711). Также доступны приспособления и услуги для лиц с ограниченными возможностями, такие как документы, напечатанные шрифтом Брайля и крупным шрифтом. Позвоните по телефону 1-800-704-0900 (телетайп: 1-800-855-7100 или 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Tagalog (Filipino)

ATENSYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika tumawag sa 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). Available rin ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento na nasa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). Ang mga serbisyonang ito ay walang bayad.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือด้านภาษา โปรดโทร 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 หรือ 711) อุปกรณ์และบริการสำหรับผู้พิการ เช่นเอกสารอักษรเบรลล์และเอกสารพิมพ์ตัวอักษรขนาดใหญ่ ก็มีให้บริการเช่นกัน โปรดโทร 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 หรือ 711) บริการเหล่านี้ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย

Українська (Ukrainian)

УВАГА: Якщо вам потрібна допомога у спілкуванні вашою мовою, зателефонуйте за номером 1-800-704-0900 (телетайп: 1-800-855-7100 або 711). Також доступні допоміжні засоби та послуги для людей з обмеженими можливостями, наприклад, документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом.. Телефонуйте за номером 1-800-704-0900 (телетайп: 1-800-855-7100 або 711). Ці послуги є безкоштовними

Tiếng Việt (Vietnamese)

XIN LƯU Ý: Nếu quý vị cần hỗ trợ bằng ngôn ngữ của mình, xin gọi 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711). Chúng tôi cũng cung cấp các thiết bị và dịch vụ hỗ trợ cho người khuyết tật, chẳng hạn như tài liệu in chữ nổi braille và bản in khổ lớn. Xin gọi 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711). Những dịch vụ này hoàn toàn miễn phí.



CONTENIDOS

AVISO SOBRE LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA Y AYUDAS Y SERVICIOS AUXILIARES	2
OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	6
INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CONDADO	8
OBJETIVO DE ESTE MANUAL	9
INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL	10
ACCESO A SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL	14
SELECCIONAR UN PROVEEDOR	23
SU DERECHO A ACCEDER A LOS REGISTROS DE SALUD CONDUCTUAL Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES	26
ALCANCE DE LOS SERVICIOS	27
SERVICIOS DISPONIBLES POR TELÉFONO O TELEMEDICINA	56
PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA, APELACIÓN O SOLICITAR UNA AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL.	57
DIRECTIVA ANTICIPADA	69
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	71
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN	83
AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD	86
TÉRMINOS IMPORTANTES	88
INFORMACIÓN ADICIONAL ACERCA DE SU CONDADO	98



Otros idiomas

Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). También hay disponibles ayudas y servicios para personas con discapacidad como documentos en braille y letra grande. Llame al 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). Estos servicios son gratuitos.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles sin costo alguno para usted. Llame al número de teléfono del Condado que figura en la portada de este manual (TTY: 1-800-855-7100 o 711). La llamada es gratuita.

Servicios de intérprete

El Condado ofrece servicios de interpretación oral por parte de un intérprete calificado, las 24 horas, sin costo alguno para usted. No es necesario que use a un familiar o amigo

como intérprete. Desalentamos el uso de menores como intérpretes, a menos que sea una emergencia. El condado también puede proporcionar ayudas y servicios auxiliares a un familiar, amigo o a cualquier otra persona con quien sea apropiado comunicarse en su nombre. Los servicios de intérprete, lingüísticos y culturales están disponibles para usted sin costo. Hay ayuda disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda lingüística o para obtener este manual en otro idioma, llame al número de teléfono del condado que figura en la portada de este manual (TTY: 1-800-855-7100 o 711). La llamada es gratuita.



INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CONDADO

Estamos aquí para ayudar. La siguiente información de contacto del condado lo ayudará a obtener los servicios que necesita.

Centro de Atención Telefónica del Condado de Santa Clara: 1-800-704-0900

Sitio Web del Condado de Santa Clara <https://bhdp.santaclaracounty.gov/home>

Directorio de Proveedores del Condado de Santa Clara

<https://bhds.santaclaracounty.gov/behavioral-health-services-provider-directories>

Recursos educativos para afiliados de Interfaces de Programación de Aplicaciones (API) para Acceso de Pacientes del Condado

<https://bhdp.santaclaracounty.gov/resources/provider-directory-patient-access-application-program-interface-api>

Formularios de Quejas y Apelaciones del Condado QA@hhs.sccgov.org, (408) 793-5894

¿A quién puedo contactar si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce está en crisis, llame a la Línea 988 de Prevención del Suicidio y Crisis al **988** o a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio al **1-800-273-TALK (8255)**. Hay un chat disponible en <https://988lifeline.org/>.

Para acceder a sus programas locales, llame a la línea de acceso disponible 24/7 antes mencionada.



OBJETIVO DE ESTE MANUAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Su condado cuenta con un plan de salud mental que ofrece lo que se conoce como “servicios especializados de salud mental”. Asimismo, su condado dispone de un Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal (*Drug Medi-Cal Organized Delivery System*) que ofrece servicios para el consumo de alcohol o drogas, conocidos como “servicios para trastornos por consumo de sustancias”. Juntos, estos servicios se conocen como “servicios de salud conductual”, y es importante que usted tenga información sobre ellos para que pueda recibir la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención. También responderá muchas de sus preguntas.

Usted aprenderá:

- Cómo obtener servicios de salud conductual por medio de su condado.
- A qué beneficios tiene acceso.
- Qué hacer si tiene alguna pregunta o algún problema.
- Sus derechos y responsabilidades como miembro de su condado.
- Si hay información adicional sobre su condado, que podría estar indicada al final de este manual.

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para poder leerlo más adelante. Use este manual como un complemento al manual que recibió cuando se inscribió para los beneficios de Medi-Cal. Si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios de Medi-Cal, llame al número de teléfono del condado que figura en la portada de este manual.

¿Dónde puedo encontrar más información sobre Medi-Cal?

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



¿Cómo saber si usted o alguien a quien conoce necesita ayuda?

Muchas personas pasan por momentos difíciles en la vida y pueden experimentar afecciones de salud mental o relacionadas con el consumo de sustancias. Lo más importante que debe recordar es que hay ayuda disponible. Si usted o un miembro de su familia son elegibles para Medi-Cal y necesitan servicios de salud conductual, deben llamar a la Línea de acceso 24/7 que figura en la portada de este manual. Su plan de atención administrada también puede ayudarlo a comunicarse con su condado si considera que usted o un miembro de su familia necesita servicios de salud conductual que no cubre dicho plan. Su condado lo ayudará a encontrar un proveedor para los servicios que pueda necesitar.

La lista a continuación puede ayudarlo a decidir si usted o un miembro de su familia necesita ayuda. Si experimenta más de un síntoma o dicho síntoma se prolonga en el tiempo, puede ser una señal de un problema más grave que requiere ayuda profesional. Estas son algunas señales comunes de que podría necesitar ayuda con una afección de salud mental o un trastorno por consumo de sustancias.

Pensamientos y sentimientos

- Cambios de humor fuertes, posiblemente sin motivo, como:
 - Experimentar demasiada preocupación, ansiedad o miedo
 - Sentirse demasiado triste o deprimido
 - Sentirse eufórico, en la cima del mundo
 - Sentirse demasiado irritable o enojado durante mucho tiempo
- Pensar en el suicidio
- Enfocarse únicamente en conseguir y consumir alcohol o drogas
- Tener problemas para concentrarse, con la memoria o con el pensamiento lógico y el habla que son difíciles de explicar
- Tener problemas relacionados con oír, ver o percibir cosas que son difíciles de



explicar o que la mayoría de las personas dicen que no existen

Físicos

- Muchos problemas físicos, posiblemente sin causas obvias, como:
 - Dolores de cabeza
 - Dolores de estómago
 - Dormir demasiado o dormir muy poco
 - Comer demasiado o comer muy poco
 - No poder hablar con claridad
- Deterioro en la apariencia o gran preocupación por la apariencia, como:
 - Pérdida o aumento repentino de peso
 - Ojos enrojecidos y pupilas inusualmente grandes
 - Olores extraños en el aliento, el cuerpo o la ropa

Conductuales

- Sufrir consecuencias por su comportamiento, debido a cambios en su salud mental o al consumo de alcohol o drogas, como:
 - Problemas en el trabajo o la escuela
 - Problemas en las relaciones con otras personas, familiares o amigos
 - Olvidar sus compromisos
 - No poder realizar las actividades diarias habituales
- Evitar a amigos, familiares o actividades sociales
- Tener un comportamiento muy reservado o la necesidad oculta de dinero
- Quedar involucrado con el sistema legal debido a cambios en su salud mental o el consumo de alcohol o drogas

Afiliados menores de 21 años

¿Cómo puedo reconocer cuando un niño o una persona menor de 21 años necesita ayuda?

Puede comunicarse con su condado o con el plan de atención administrada para realizar una evaluación y valoración de su niño/a o adolescente si cree que está evidenciando



alguno de los síntomas de una afección de salud conductual. Si su niño/a o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación o valoración indica que se necesitan servicios de salud conductual, entonces el condado coordinará para que su niño/a o adolescente los reciba. Su plan de atención administrada también puede ayudarlo a comunicarse con su condado si considera que su niño/a o adolescente necesita servicios de salud conductual que no cubre dicho plan. También hay servicios disponibles para padres y madres que se sienten estresados por las responsabilidades de la crianza.

Los niños a partir de los 12 años podrían no necesitar el consentimiento de los padres para recibir un tratamiento ambulatorio de salud mental o consejería, si el profesional que los atiende considera que el menor es lo suficientemente maduro para participar en los servicios de salud conductual. Los niños a partir de los 12 años podrían no necesitar el consentimiento de los padres para recibir atención médica y consejería para tratar un problema relacionado con el consumo de sustancias. Se requiere la participación de los padres o tutores, a menos que el profesional a cargo determine que su participación sería inapropiada después de consultar con el menor.

La siguiente lista puede ayudarlo a decidir si su niño/a o adolescente necesita ayuda. Si padece más de un síntoma o si dicho síntoma se prolonga en el tiempo, puede que su niño/a o adolescente tenga un problema más grave que requiera ayuda profesional. Estos son algunos síntomas a los que debe estar alerta:

- Muchas dificultades para prestar atención o permanecer quieto, lo que lo pone en peligro físico o le causa problemas en la escuela
- Preocupaciones o miedos intensos que interfieren con las actividades diarias
- Miedo repentino y abrumador sin razón, a veces con ritmo cardíaco acelerado o respiración rápida
- Se siente muy triste o se aleja de los demás durante dos o más semanas, lo cual causa problemas con las actividades diarias
- Cambios drásticos de humor que causan problemas en las relaciones
- Grandes cambios en su conducta



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services
Supporting Wellness and Recovery

- No comer, vomitar o usar medicamentos para provocar una pérdida de peso
- Consumo repetido de alcohol o drogas
- Conductas graves y fuera de control que pueden provocar daños a su persona o a otros
- Planes serios o intentos de hacerse daño o suicidarse
- Peleas repetidas, el uso de un arma, o un plan serio para dañar a otros



ACCESO A SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL

¿Cómo obtengo servicios de salud conductual?

Si cree que necesita servicios de salud conductual, como los servicios de salud mental y/o para el trastorno por consumo de sustancias, puede llamar a su condado al número de teléfono que figura en la portada de este manual. Una vez que se comunique con el condado, recibirá una valoración inicial y se le dará una cita para una evaluación.

También puede solicitar servicios de salud conductual de su plan de atención administrada, si es afiliado. Si el plan de atención administrada determina que usted cumple con los criterios para el acceso a los servicios de salud conductual, dicho plan lo ayudará a recibir una evaluación para obtener servicios de salud conductual a través de su condado. En definitiva, no hay puerta equivocada para acceder a los servicios de salud conductual. También es posible que incluso reciba servicios de salud conductual por medio de su plan de atención administrada, además de los servicios de salud conductual a través de su condado. Puede acceder a estos servicios por medio de su proveedor de salud conductual si este determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted y siempre y cuando sean coordinados y no duplicados.

Además, tenga en cuenta lo siguiente:

- Usted puede ser remitido a su condado para recibir servicios de salud conductual por medio de otra persona u organización, como su médico de cabecera/doctor, escuela, un familiar, tutor, su plan de atención administrada, u otros organismos del condado. Por lo general, su médico o el plan de atención administrada necesitarán su consentimiento o el permiso del padre, la madre, o el cuidador de un menor para hacer la derivación directamente al condado, a menos que se trate de una emergencia.
- Su condado no puede denegar una solicitud de llevar a cabo una evaluación inicial para determinar si usted cumple con los criterios para recibir servicios de salud



conductual.

- El condado u otros proveedores que tengan contrato con el condado (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias, o proveedores individuales) pueden prestar los servicios de salud conductual.

¿Dónde puedo obtener servicios de salud conductual?

Puede obtener servicios de salud conductual en el condado donde vive y fuera de su condado si fuese necesario. Cada condado tiene servicios de salud conductual para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si usted es menor de 21 años, es elegible para cobertura y beneficios adicionales bajo el programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos. Consulte la sección de “Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos” de este manual para obtener más información.

Su condado lo ayudará a encontrar un proveedor que pueda prestarle la atención que necesite. El condado debe derivarlo al proveedor más cercano a su hogar, o que esté dentro de los criterios estándar de tiempo o distancia, que satisfaga sus necesidades.

¿Cuándo puedo obtener servicios de salud conductual?

Su condado tiene estándares de plazos para citas que debe cumplir al programar un servicio para usted. Para los servicios de salud mental, el condado debe ofrecerle una cita:

- Dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para iniciar los servicios con el plan de salud mental;
- Dentro de las 48 horas si solicita servicios para una afección urgente que no requiere autorización previa;
- Dentro de las 96 horas de una afección urgente que sí requiere autorización previa;
- Dentro de los 15 días hábiles de su solicitud no urgente para una cita con un psiquiatra; y



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Dentro de los 10 días hábiles a partir de la cita previa para citas no urgentes de seguimiento de afecciones en curso.

Para los servicios de trastorno por consumo de sustancias, el condado debe ofrecerle una cita:

- Dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para iniciar servicios con un proveedor de trastornos por consumo de sustancias para servicios ambulatorios y servicios ambulatorios intensivos;
- Dentro de las 48 horas si solicita servicios para una afección urgente que no requiere autorización previa;
- Dentro de las 96 horas de una afección urgente que sí requiere autorización previa;
- Dentro de los 3 días hábiles de su solicitud de servicios del Programa de Tratamiento con Narcóticos;
- Una cita de seguimiento no urgente dentro de los 10 días si está recibiendo tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias en curso, excepto en ciertos casos identificados por el proveedor que lo esté tratando.

Sin embargo, estos plazos pueden ser mayores si su proveedor determina que un tiempo de espera mayor es médicamente apropiado y no es perjudicial para su salud. Si se le indicó que se lo ha ingresado en una lista de espera y considera que el plazo es perjudicial para su salud, comuníquese con su condado al número de teléfono que figura en la portada de este manual. Usted tiene derecho a presentar una queja si no recibe atención oportuna. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, consulte la sección “Proceso de quejas” de este manual.

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia son servicios para afiliados que tienen una afección médica inesperada, incluida una afección médica de emergencia psiquiátrica. Una afección

médica de emergencia tiene síntomas tan severos (posiblemente con dolor intenso) que una persona promedio podría razonablemente esperar que ocurriese lo siguiente en cualquier momento:

- La salud de la persona (o la salud de un niño por nacer) podría estar en gran peligro
- Podrían producirse daños graves funcionales en su cuerpo
- Podrían ocasionarse daños graves en cualquier órgano o parte del cuerpo

Una afección médica de emergencia psiquiátrica ocurre cuando una persona piensa que alguien:

- Es un peligro actual para sí mismo o para otra persona debido a una afección de salud mental o una presunta afección de salud mental.
- Se encuentra en lo inmediato incapacitado para satisfacer sus necesidades, como alimentación, vestimenta, vivienda, seguridad personal o acceso a la atención médica necesaria, debido a una afección de salud mental o a una presunta afección de salud mental y/o a un trastorno severo por consumo de sustancias.

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana, para los afiliados de Medi-Cal. No se requiere autorización previa para servicios de emergencia. El programa de Medi-Cal cubrirá afecciones de emergencia, ya sea que la afección se deba a una afección de salud física o de salud mental (pensamientos, sentimientos o conductas que son fuente de malestar y/o disfunción en relación con uno mismo u otros). Si usted está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura a pagar por acudir a la sala de emergencias, aunque al final resultase que no era una emergencia. Si cree que está teniendo una emergencia, llame al **911** o acuda a cualquier hospital u otro centro para obtener ayuda.

¿Quién decide qué servicios recibiré?

Tanto usted, como su proveedor y el condado participan en la decisión de qué servicios necesita recibir. Un profesional de salud conductual hablará con usted y ayudará a determinar qué tipo de servicios se necesitan.

No es necesario que usted sepa si tiene un diagnóstico de salud mental o una afección de salud conductual específica para pedir ayuda. Podrá recibir algunos servicios mientras su proveedor completa una evaluación.

Si es menor de 21 años, también puede recibir servicios de salud conductual si tiene una afección de salud conductual derivada de un trauma, participación en el sistema de bienestar infantil, involucramiento en la justicia juvenil, o situación de calle. Además, si es menor de 21 años, el condado debe proporcionar los servicios médicamente necesarios para mejorar su afección de salud conductual. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud conductual se consideran médicamente necesarios.

Algunos servicios pueden requerir una autorización previa del condado. Los servicios que requieren autorización previa incluyen los Servicios Intensivos en el Hogar, el Tratamiento Diurno Intensivo, la Rehabilitación Diurna, los Servicios Terapéuticos Conductuales, los Cuidados de Acogimiento Terapéutico y los Servicios Residenciales para Trastornos por Consumo de Sustancias. Llame a su condado al número de teléfono que figura en la portada de este manual para solicitar información adicional.

El proceso de autorización del condado debe seguir plazos específicos.

- Para una autorización de un trastorno por consumo de sustancias estándar, el condado debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor dentro de 5 días hábiles.
 - Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el condado cree que es en su mejor interés obtener más información de su proveedor, el plazo puede



extenderse un máximo de 14 días calendario adicionales. Un ejemplo de cuándo una prórroga podría ser en su beneficio es cuando el condado considera que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si contara con información adicional de dicho proveedor, y tendría que negar la solicitud sin esa información. Si el condado extiende el plazo, le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.

- Para una autorización previa estándar de salud mental, el condado debe decidir en función de la solicitud de su proveedor tan pronto como su afección lo requiera, pero sin exceder los cinco (5) días hábiles desde que el condado recibe la solicitud.
 - Por ejemplo, si seguir el plazo estándar pudiese poner seriamente en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar su funcionalidad máxima, el condado debe apresurar una decisión sobre la autorización y notificarlo en función de un plazo relacionado con su afección de salud, que no supere las 72 horas desde la recepción de la solicitud del servicio. Su condado puede prolongar el plazo por un máximo de 14 días calendario adicionales tras haber recibido la solicitud, si usted o su proveedor solicitan una extensión o el condado aporta justificación sobre por qué la extensión es lo más conveniente para usted.

En ambos casos, si el condado extiende el plazo para la solicitud de autorización del proveedor, le enviará un aviso por escrito sobre la extensión. Si el condado no toma una decisión dentro de los plazos establecidos o deniega, retrasa, reduce o termina los servicios solicitados, debe enviarle un Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios que le indique que los servicios fueron denegados, retrasados, reducidos o terminados e informarle que puede presentar una apelación y darle información sobre cómo hacerlo.

Puede solicitarle al condado más información sobre sus procesos de autorización.

Si no está de acuerdo con la decisión del condado sobre un proceso de autorización, puede presentar una apelación. Para obtener más información, consulte la sección “Resolución de problemas” de este manual.

¿Qué es una necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y clínicamente apropiados para abordar su afección. Para los afiliados de 21 años o más, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir enfermedades o discapacidades significativas, o aliviar un dolor severo.

Para los afiliados menores de 21 años, el servicio se considera médicamente necesario si corrige, sostiene, apoya, mejora o hace más tolerable una afección de salud conductual. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que una afección de salud conductual sea más tolerable se consideran médicamente necesarios y están cubiertos como servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos.

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

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

- Evaluación y tratamiento de salud mental, que incluye terapia individual, grupal y familiar.
- Pruebas psicológicas y neuropsicológicas, cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental.
- Servicios ambulatorios para fines de monitoreo de medicamentos recetados.
- Consulta psiquiátrica.

Para obtener uno de los servicios anteriores, llame directamente a su plan de atención administrada. Si no está inscrito en un plan de atención administrada, podría obtener estos servicios de proveedores individuales y clínicas que acepten Medi-Cal. El condado puede ayudarlo a encontrar un proveedor o una clínica.

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

¿Qué otros servicios para el trastorno por consumo de sustancias están disponibles a través de los planes de atención administrada o el programa de “Pago por servicio” de Medi-Cal?

Los planes de atención administrada deben ofrecer servicios cubiertos para el trastorno por consumo de sustancias en entornos de atención primaria, así como pruebas de detección de tabaco, alcohol y drogas ilegales. También deben cubrir servicios para el trastorno por consumo de sustancias para afiliadas embarazadas, así como pruebas de consumo de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y derivación al entorno de tratamiento adecuado para los afiliados a partir de los 11 años de edad. Los planes de atención administrada deben proporcionar o coordinar servicios de Medicamentos para Tratamiento de Adicciones (también conocidos como Tratamiento Asistido por Medicamentos) en entornos de atención primaria, hospitales de internación, salas de emergencia y otros entornos médicos contratados. Además, los planes de atención administrada deben proporcionar servicios de emergencia necesarios para estabilizar al afiliado, incluida la desintoxicación voluntaria con internación.

¿Cómo puedo obtener otros servicios de Medi-Cal (Atención Primaria/Medi-Cal)?

Si usted está en un plan de atención administrada, el condado es responsable de encontrarle un proveedor. Si no está inscrito en un plan de atención administrada y tiene



Medi-Cal “regular”, también llamado Pago por Servicio de Medi-Cal, entonces puede acudir a cualquier proveedor que acepte Medi-Cal. Debe decirle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir servicios. De lo contrario, puede que le cobren por esos servicios. Puede usar un proveedor fuera de su plan de atención administrada para servicios de planificación familiar.

¿Por qué podría necesitar servicios de hospitalización psiquiátrica?

Se lo podría ingresar en un hospital si tiene una afección de salud mental o síntomas de una afección de salud mental que no se pueden tratar de manera segura en un nivel de atención inferior, y debido a la afección de salud mental o los síntomas de la afección de salud mental, usted:

- Representa un peligro para sí mismo, para otras personas o para la propiedad.
- No puede cuidar de sí mismo en lo que respecta a alimentos, vestimenta, vivienda, seguridad personal o atención médica necesaria.
- Representa un riesgo grave para su salud física.
- Ha experimentado un deterioro reciente y significativo en su capacidad funcional como resultado de una afección de salud mental.
- Necesita una evaluación psiquiátrica, un tratamiento con medicación u otro tratamiento que solo se puede proporcionar en el hospital.



SELECCIONAR UN PROVEEDOR

¿Cómo encuentro un proveedor para los servicios de salud conductual que necesito?

Su condado debe publicar un directorio actualizado de proveedores en línea. Puede encontrar el enlace al directorio de proveedores en la sección [Contacto del Condado](#) de este manual. El directorio contiene información sobre la ubicación de los proveedores, los servicios que ofrecen y otro tipo de información para ayudarlo a acceder a la atención, incluidos detalles sobre los servicios culturales y lingüísticos disponibles por parte de los proveedores.

Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de su condado o use el número de teléfono que figura en la portada de este manual. Puede obtener una lista de proveedores por escrito o por correo si así lo solicita.

Atención: El condado puede poner algunos límites a su elección de proveedores para servicios de salud conductual. Cuando comience a recibir servicios de salud conductual, puede solicitar que su condado le proporcione una opción inicial de al menos dos proveedores. Su condado también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle elegir entre un mínimo de dos proveedores en la medida de lo posible. Su condado es responsable de garantizar que tenga acceso oportuno a la atención y que haya suficientes proveedores cerca suyo para asegurarse de que pueda obtener los servicios de salud conductual cubiertos si los necesita.

A veces, los proveedores contratados por el condado optan por dejar de proporcionar servicios de salud conductual porque podrían no tener más un contrato con el condado o ya no acepten Medi-Cal. Cuando esto suceda, el condado debe hacer un esfuerzo de

buena fe para dar aviso por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios de ese proveedor. Usted debe recibir el aviso por lo menos 30 días calendario antes de la fecha de entrada en vigor de la finalización del servicio o 15 días calendario después de que el condado tome conocimiento de que el proveedor dejará de brindar servicios. Cuando esto suceda, su condado debe permitirle continuar recibiendo servicios del proveedor que dejó el condado, si usted y el proveedor están de acuerdo. Esto se llama “continuidad de la atención” y se explica a continuación.

Atención: Los indígenas americanos y nativos de Alaska que sean elegibles para Medi-Cal y residan en condados que hayan optado por el Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal, también pueden recibir los servicios de este sistema a través de proveedores de Atención Médica Indígena.

¿Puedo continuar recibiendo servicios de salud mental especializados de mi proveedor actual?

Si usted ya está recibiendo servicios de salud mental de un plan de atención administrada, puede continuar recibiendo atención de ese proveedor incluso si recibe servicios de salud mental de su proveedor de salud mental, siempre y cuando los servicios estén coordinados entre los proveedores y no sean los mismos.

Además, si ya está recibiendo servicios a través de otro plan de salud mental, plan de atención administrada, o un proveedor individual de Medi-Cal, puede solicitar la “continuidad de la atención” para poder permanecer con su proveedor actual hasta un máximo de 12 meses. Es posible que desee solicitar la continuidad de la atención si necesita permanecer con su proveedor actual para seguir con su tratamiento en curso o porque cambiar a un nuevo proveedor podría causar un daño grave a su afección de salud mental. Su solicitud de continuidad de atención puede ser concedida si se cumple lo siguiente:

- Tiene una relación continua con el proveedor que está solicitando y ha visto a ese proveedor en los últimos 12 meses;



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Debe permanecer con su proveedor actual para continuar con el tratamiento en curso y evitar un detrimento grave a la salud del afiliado o reducir el riesgo de hospitalización o institucionalización.
- El proveedor está calificado y cumple con los requisitos de Medi-Cal;
- El proveedor acepta los requisitos del plan de salud mental para la contratación con el plan de salud mental y el pago de los servicios; y
- El proveedor comparte la documentación relevante con el condado con respecto a su necesidad de los servicios.

¿Puedo continuar recibiendo servicios para trastornos por consumo de sustancias de mi proveedor actual?

Usted puede solicitar mantener a su proveedor fuera de la red por un período si:

- Tiene una relación continua con el proveedor que está solicitando y ha visto a ese proveedor antes de la fecha de su transición al Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal del condado.
- Debe permanecer con su proveedor actual para continuar con el tratamiento en curso y evitar un detrimento grave a la salud del afiliado o reducir el riesgo de hospitalización o institucionalización.



SU DERECHO A ACCEDER A LOS REGISTROS DE SALUD CONDUCTUAL Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES

Puede acceder a sus registros de salud conductual y/o encontrar un proveedor mediante una aplicación descargada en una computadora, tablet inteligente o dispositivo móvil. Su condado puede tener información disponible en su sitio web para que la consulte antes de elegir una aplicación para obtener su información de esta manera. Para obtener más información sobre la disponibilidad de su acceso, comuníquese con su condado, remitiéndose a la sección “[Información de contacto del condado](#)” de este manual.



ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Si cumple con los criterios para acceder a los servicios de salud conductual, los siguientes servicios están disponibles para usted según sus necesidades. Su proveedor trabajará con usted para decidir qué servicios le serán más adecuados.

Servicios Especializados de Salud Mental

Servicios de salud mental

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individuales, grupales o familiares que ayudan a las personas con afecciones de salud mental a desarrollar habilidades de afrontamiento para la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo que el proveedor realiza para ayudar a mejorar los servicios para la persona que recibe atención. Este tipo de actividades incluyen evaluaciones para ver si necesita el servicio y si el servicio está funcionando; planificación del tratamiento para decidir las metas de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se prestarán; y actividades “colaterales”, que significa trabajar con miembros de la familia y personas importantes en su vida (si otorga su permiso) para ayudarlo a mejorar o mantener sus habilidades de la vida diaria.
- Los servicios de salud mental se pueden proporcionar en una clínica o en el consultorio de un proveedor, en su hogar u otro entorno comunitario, por teléfono o por telemedicina (que incluye interacciones solo por audio y por video). El condado y el proveedor trabajarán con usted para determinar la frecuencia de sus servicios/citas.

Servicios de apoyo farmacológico

- Estos servicios incluyen la prescripción, administración, dispensación y seguimiento de medicamentos psiquiátricos. Su proveedor también puede proporcionar educación sobre el medicamento. Estos servicios se pueden



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

proporcionar en una clínica, el consultorio del médico, su hogar, un entorno comunitario, por teléfono o por telemedicina (que incluye interacciones solo por audio y por video).

Gestión de Casos Específicos

- Este servicio ayuda a los afiliados a obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación, u otros servicios comunitarios cuando las personas con una afección de salud mental tengan dificultades para obtenerlos por su cuenta. La gestión de casos específicos incluye, entre otras actividades:
 - Desarrollo de planes;
 - Comunicación, coordinación y derivación;
 - Supervisión de la prestación de servicios para garantizar el acceso de la persona al servicio y al sistema de prestación del servicio; y
 - Supervisión del progreso de la persona.

Servicios de intervención para casos de crisis

- Este servicio está disponible para abordar una afección urgente que requiera atención inmediata. El objetivo de la intervención para casos de crisis es ayudar a las personas en la comunidad para que no necesiten acudir a un hospital. La intervención para casos de crisis puede durar hasta ocho horas y se puede proporcionar en una clínica o en el consultorio de un proveedor, o en su hogar u otro entorno comunitario. Estos servicios también se pueden proporcionar por teléfono o mediante telemedicina.

Servicios de estabilización para casos de crisis

- Este servicio está disponible para abordar una afección urgente que requiera atención inmediata. La estabilización en casos de crisis dura menos de 24 horas y debe brindarse en un centro médico habilitado abierto las 24 horas, en un



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

programa ambulatorio hospitalario, o en un centro de proveedores certificados para ofrecer dichos servicios.

Servicios de tratamiento residencial para adultos

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental para las personas con una afección de esta índole que viven en centros residenciales habilitados. Ayudan a las personas a desarrollar habilidades y brindan servicios de tratamiento residencial para quienes tienen una afección de salud mental. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de alojamiento y manutención en estos centros.

Servicios de tratamiento residencial para casos de crisis

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que tienen una crisis mental o emocional grave. No están destinados a personas que necesitan atención psiquiátrica en un hospital. Los servicios están disponibles en instalaciones habilitadas las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de alojamiento y manutención para estos centros.

Servicios intensivos de tratamiento diurno

- Se trata de un programa estructurado de tratamiento de salud mental que se brinda a un grupo de personas que, de otro modo, necesitarían estar en un hospital u otro centro de atención las 24 horas. El programa tiene una duración de tres horas diarias. Incluye terapia, psicoterapia y actividades de desarrollo de habilidades.

Rehabilitación diurna

- Este programa está destinado a ayudar a las personas con una afección de salud



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

mental a aprender y desarrollar habilidades de afrontamiento y para la vida, con el fin de manejar mejor sus síntomas. Este programa tiene una duración mínima de tres horas al día. Incluye terapia y actividades de desarrollo de habilidades.

Servicios de hospitalización psiquiátrica

- Estos son servicios que se brindan en un hospital psiquiátrico habilitado. Un profesional de salud mental con licencia decide si una persona necesita un tratamiento intensivo las 24 horas del día para su afección de salud mental. Si el profesional decide que el afiliado necesita tratamiento las 24 horas del día, este debe permanecer en el hospital por dicho plazo.

Servicios de centros de salud psiquiátrica

- Estos servicios se ofrecen en un centro de salud psiquiátrica habilitado que se especializa en el tratamiento de rehabilitación las 24 horas del día de afecciones graves de salud mental. Los centros de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercanos para satisfacer las necesidades de atención física de las personas en el centro. Los centros de salud psiquiátrica solo pueden admitir y tratar a pacientes que no tengan ninguna enfermedad o lesión física que requiera tratamiento más allá de lo que normalmente se podría tratar de forma ambulatoria.

Servicios terapéuticos conductuales

Los servicios terapéuticos conductuales son intervenciones intensivas de tratamiento ambulatorio a corto plazo para afiliados de hasta 21 años. Estos servicios se diseñan específicamente para cada afiliado. Los afiliados que reciben estos servicios tienen trastornos emocionales graves, están experimentando un cambio estresante o una crisis de vida y necesitan servicios de apoyo específicos adicionales a corto plazo.



Se trata de un tipo de servicio especializado de salud mental disponible en todo el condado para problemas emocionales graves. Para obtener servicios terapéuticos conductuales, debe recibir un servicio de salud mental, ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de alcance completo.

- Si vive en su hogar, un miembro del personal de Servicios Terapéuticos Conductuales puede trabajar individualmente con usted para disminuir los problemas graves de comportamiento y tratar de evitar que necesite acudir a un nivel más alto de atención, como un hogar grupal para niños-y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves.
- Si vive en un lugar fuera de su hogar, un miembro del personal de Servicios Terapéuticos Conductuales puede trabajar con usted para que pueda regresar a su hogar o a un entorno familiar, como un hogar de acogida.

Los Servicios Terapéuticos Conductuales lo ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor a aprender nuevas formas de abordar el comportamiento problemático y a aumentar los tipos de comportamiento que le permitirán tener éxito. Usted, el miembro del personal de Servicios Terapéuticos Conductuales y su familia, cuidador o tutor trabajarán juntos como un equipo para abordar los comportamientos problemáticos durante un período breve hasta que ya no necesite los servicios. Usted tendrá un plan de Servicios Terapéuticos Conductuales que dirá lo que usted, su familia, cuidador o tutor y el personal de Servicios Terapéuticos Conductuales harán mientras reciben estos servicios. El plan de Servicios Terapéuticos Conductuales también incluirá cuándo y dónde se llevarán a cabo los servicios. El personal de Servicios Terapéuticos Conductuales puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde es probable que necesite ayuda. Esto puede incluir su hogar, hogar de acogida, escuela, programa de tratamiento diurno y otras áreas de la comunidad.

Coordinación de cuidados intensivos

Este es un servicio de gestión de casos específicos que facilita la evaluación, la planificación de la atención y la coordinación de servicios para beneficiarios menores de 21 años. Este servicio es para aquellos que son elegibles para servicios de Medi-Cal de alcance completo y que son remitidos a este servicio sobre la base de una necesidad médica. Se proporciona a través de los principios del Modelo de Práctica Básica Integrada. Incluye la conformación del Equipo del Niño y la Familia para ayudar a garantizar que exista una relación de comunicación saludable entre el niño, su familia y los sistemas de atención infantil involucrados.

El Equipo del Niño y la Familia incluye apoyo profesional (por ejemplo: el coordinador de la atención, los proveedores, y los gestores de casos de las agencias de servicios infantiles), apoyos naturales (por ejemplo: miembros de la familia, vecinos, amigos, y clérigos), y otras personas que trabajan juntas para desarrollar e implementar el plan del cliente. Este equipo es responsable de apoyar y asegurarse de que los niños y sus familias logren sus metas.

El servicio también tiene un coordinador que:

- Se asegura de que los servicios médicamente necesarios se obtengan, coordinen y brinden con un enfoque basado en las fortalezas, individualizado, centrado en el cliente y de una forma cultural y lingüísticamente adecuada.
- Se asegura de que los servicios y el apoyo se basen en las necesidades del niño.
- Crea una manera en la que todos trabajen juntos a favor del niño, la familia, los proveedores, etc.
- Apoya a los padres/cuidadores para ayudar a satisfacer las necesidades del niño.
- Ayuda a establecer el Equipo del Niño y la Familia y brinda apoyo continuo.
- Se asegura de que el niño reciba cuidados por parte de otros sistemas de servicios infantiles cuando sea necesario.

Servicios intensivos en el hogar

- Estos servicios se diseñan específicamente para cada afiliado. Incluyen intervenciones basadas en fortalezas, destinadas a mejorar las afecciones de salud mental que afectan al funcionamiento de un niño/joven. Estos servicios tienen como objetivo ayudar al niño/joven a desarrollar habilidades necesarias para funcionar mejor en su hogar y en la comunidad, y mejorar la capacidad de su familia para apoyarlo en ese proceso.
- Los Servicios Intensivos Basados en el Hogar se brindan de acuerdo con el Modelo de Práctica Básica Integrada mediante el Equipo del Niño y la Familia. Se utiliza el plan de servicio general de la familia. Los servicios se brindan a afiliados menores de 21 años que son elegibles para servicios Medi-Cal de alcance completo. Se requiere una derivación basada en una necesidad médica para recibir estos servicios.

Acogimiento Terapéutico

- El modelo de Acogimiento Terapéutico permite la prestación de servicios especializados de salud mental de corto plazo, intensivos, orientados al trauma para menores hasta los 21 años de edad que tienen necesidades emocionales y conductuales complejas. Estos servicios se diseñan específicamente para cada afiliado. En el Acogimiento Terapéutico, se asigna a los niños a padres de acogida que reciben capacitación, supervisión y apoyo.

Terapia de Interacción entre Padres e Hijos (PCIT)

- La Terapia de Interacción entre Padres e Hijos (PCIT, por sus siglas en inglés) es un programa que asiste a niños de 2 a 7 años con conductas difíciles y ayuda a sus padres o cuidadores a aprender nuevas maneras de manejarlas. Estas conductas pueden incluir enojarse o no seguir las reglas.



- A través de la PCIT, un padre, madre o cuidador usa un auricular mientras juega con su hijo o hija en una sala de juegos especial. Un terapeuta observa desde otra habitación o por video y brinda orientación al padre, madre o cuidador a través del auricular. El terapeuta ayuda al padre, madre o cuidador a aprender cómo fomentar conductas saludables y mejorar su relación con su hijo o hija.

Terapia funcional familiar (FFT)

- La terapia funcional familiar (FFT, por sus siglas en inglés) es un programa de consejería breve y focalizado para familias y jóvenes de 11 a 18 años que presentan conductas difíciles o dificultades para manejar sus emociones. Esto podría incluir romper las reglas, pelear o consumir drogas.
- En esta terapia se trabaja con la familia del joven y, en algunos casos, con otros miembros de su sistema de apoyo, como docentes o médicos, para ayudar a reducir sus conductas poco saludables.

Terapia multisistémica (MST)

- La terapia multisistémica (MST, por sus siglas en inglés) es un programa enfocado en la familia para jóvenes de 12 a 17 años que presentan dificultades graves de conducta. La MST se utiliza con frecuencia para jóvenes que han tenido problemas con la ley, que podrían estar en riesgo de involucrarse con la ley o de ser separados de su hogar debido a su conducta.
- La MST involucra a la familia y a los apoyos comunitarios para ayudar a los jóvenes a trabajar conductas como infringir la ley o consumir drogas. También ayuda a los padres a aprender habilidades para manejar estas conductas en el hogar, con sus pares o en otros entornos comunitarios.
- Mediante la MST, los padres y cuidadores pueden aprender a hacer frente a los desafíos con sus niños o adolescentes. También aprenderán a manejar mejor los problemas en el hogar, con amigos o en su vecindario. El programa respeta las



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

diferentes culturas y se enfoca en ayudar a las familias en sus propios hogares y comunidades. También trabaja con las escuelas, la policía y los tribunales.

- La frecuencia de las reuniones de la familia y el programa puede cambiar. Algunas familias pueden necesitar solo controles breves, mientras que otras pueden necesitar reunirse dos horas por día o por semana. Esta ayuda suele durar entre 3 y 5 meses.

Reinserción para personas involucradas en el sistema de justicia

- Se brindan servicios de salud a los afiliados involucrados en el sistema de justicia hasta 90 días antes de la liberación de su reclusión. Los tipos de servicios disponibles incluyen: gestión de casos de reinserción, servicios de consulta clínica en salud conductual, apoyo entre pares, consejería de salud conductual, terapia, educación del paciente, servicios de medicación, planificación al momento y después de la liberación, servicios de laboratorio y radiología, información sobre medicamentos, servicios de apoyo, y asistencia para inscribirse con el proveedor adecuado, por ejemplo un Programa de Tratamiento con Narcóticos para continuar con el Tratamiento Asistido por Medicamentos tras la liberación. Para recibir estos servicios, los individuos deben ser afiliados de Medi-Cal o CHIP y:
 - Si se trata de un menor de 21 años, estar en custodia en un centro correccional juvenil.
 - Si se trata de un adulto, estar en custodia y cumplir con una de las necesidades de atención médica del programa.
- Para obtener más información sobre este servicio, [comuníquese con su condado](#) al número de teléfono que figura en la portada de este manual.

Servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal

- Los servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal promueven la recuperación, la resiliencia, la participación, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas mediante



actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden proporcionar a usted o a las personas significativas de apoyo que designe, y se pueden recibir en simultáneo con otros servicios de salud mental o del Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal. El Especialista en Apoyo entre Pares de estos servicios de Medi-Cal es una persona con experiencia vivida en afecciones de salud conductual o trastornos por consumo de sustancias y que se encuentra en recuperación, que ha cumplido con los requisitos de un programa de certificación del condado aprobado por el Estado, que está certificada por el condado y que brinda estos servicios bajo la supervisión de un Profesional de la Salud Conductual que cuenta con licencia, exención o registro ante el Estado.

- Los Servicios de Apoyo entre Pares de Medi-Cal incluyen orientación individual y grupal, grupos educativos para el desarrollo de habilidades, orientación en recursos, servicios de vinculación para fomentar su participación en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como la promoción de la autodefensa.
- Los afiliados menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo el programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, sin importar en qué condado residan.
- Proporcionar los servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “[Información adicional sobre su condado](#)” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.

Servicios móviles para casos de crisis

- Los servicios móviles para casos de crisis están disponibles si está pasando por una crisis de salud mental.
- Estos son servicios proporcionados por profesionales de salud en el lugar donde usted experimenta una crisis, incluidos su hogar, su trabajo, la escuela, o cualquier



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

otro lugar en la comunidad excepto hospitales y otros centros. Los servicios móviles para casos de crisis están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

- Incluyen una respuesta rápida, evaluación individual y estabilización en la comunidad. Si requiere más atención, los proveedores de servicios móviles para casos de crisis también le proporcionarán derivaciones acompañadas o lo referirán a otros servicios.

Tratamiento comunitario asertivo (ACT) (varía según el condado)

- El tratamiento comunitario asertivo (ACT, por sus siglas en inglés) es un servicio que ayuda a las personas con necesidades graves de salud mental. Las personas que necesitan ACT generalmente han estado hospitalizadas, han acudido a salas de emergencia, han permanecido en centros de tratamiento y/o han tenido problemas con la ley. También pueden haber estado en situación de calle o no haber podido obtener ayuda a través de clínicas regulares.
- El ACT adapta los servicios a cada persona y sus propias necesidades. El objetivo es ayudar a las personas a sentirse mejor y a aprender a vivir en su comunidad. Un equipo de distintos especialistas trabaja en conjunto para brindar todo tipo de apoyo y tratamiento. Este equipo ayuda a las personas con su salud mental, les enseña habilidades importantes para la vida diaria, coordina su atención y ofrece apoyo en la comunidad. El objetivo general es ayudar a cada persona a recuperarse de su afección de salud conductual y a vivir una mejor vida dentro de su comunidad.
- Proporcionar ACT es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “[Información adicional sobre su condado](#)” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.



Tratamiento comunitario asertivo forense (FACT) (varía según el condado)

- El tratamiento comunitario asertivo forense (FACT, por sus siglas en inglés) es un servicio que ayuda a las personas con necesidades graves de salud mental que también han tenido problemas con la ley. Funciona de manera similar al programa ACT, pero con algunas características adicionales para ayudar a personas que presentan alto riesgo o que han estado previamente involucradas con el sistema de justicia penal.
- El equipo FACT está conformado por especialistas que cuentan con capacitación especial para comprender las necesidades de personas que han tenido problemas con la ley. Brindan los mismos tipos de apoyo y tratamiento que el ACT, como ayuda en salud conductual, enseñanza de habilidades para la vida, coordinación de la atención y apoyo en la comunidad.
- El objetivo es ayudar a cada persona a sentirse mejor, mantenerse alejada de problemas y vivir una vida más saludable dentro de su comunidad.
- Proporcionar tratamiento comunitario asertivo forense es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “Información adicional sobre su condado” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.

Atención especializada coordinada (CSC) para un Primer Episodio de Psicosis (FEP) (varía según el condado)

- La atención especializada coordinada (CSC, por sus siglas en inglés) es un servicio que ayuda a personas que están experimentando psicosis por primera vez. Existen muchos síntomas de psicosis, entre ellos ver u oír cosas que otras personas no ven ni oyen. La CSC brinda apoyo rápido y combinado durante las primeras etapas de la psicosis, lo que ayuda a evitar hospitalizaciones, visitas a salas de emergencia, estadías en centros de tratamiento, problemas con la ley, consumo de sustancias y situación de calle.
- Esta atención se enfoca en cada persona y sus propias necesidades. Un equipo



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

de distintos especialistas trabaja en conjunto para brindar todo tipo de ayuda. Colaboran con el tratamiento de salud mental, enseñan habilidades importantes para la vida diaria, coordinan la atención y ofrecen apoyo en la comunidad. El objetivo es ayudar a las personas a sentirse mejor, manejar sus síntomas y vivir bien en su comunidad.

- Proporcionar atención especializada coordinada para un primer episodio de psicosis es opcional para los condados participantes. Consulte la sección [“Información adicional sobre su condado”](#) que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.

Servicios de Clubhouse (varía según el condado)

- Los Clubhouses son espacios especiales que ayudan a las personas a recuperarse de afecciones de salud conductual. Se enfocan en las fortalezas de las personas y crean una comunidad de apoyo.
- En un Clubhouse, las personas pueden encontrar trabajo, hacer amigos, aprender cosas nuevas y desarrollar habilidades para mejorar su salud y bienestar. También trabajan junto al personal del Clubhouse para contribuir a las necesidades compartidas del club, como preparar el almuerzo para otros miembros. El objetivo es ayudar a todos a ser miembros de una comunidad, alentar a otros a alcanzar sus metas y mejorar su calidad de vida en general.
- Proporcionar los servicios de Clubhouse es opcional para los condados participantes. Consulte la sección [“Información adicional sobre su condado”](#) que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.

Servicios Mejorados de Trabajadores de Salud Comunitarios (CHW) (varía según el condado)

- Los trabajadores de salud comunitarios (CHW, por sus siglas en inglés) son profesionales de la salud que tienen capacitación especial y son miembros de confianza en sus comunidades.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- El objetivo de los Servicios Mejorados de CHW es ayudar a detener las enfermedades, discapacidades y otros problemas de salud antes de que empeoren. Los Servicios Mejorados de CHW incluyen todas las mismas partes y normas que los servicios preventivos regulares de CHW, pero están adaptados para personas que necesitan apoyo adicional en salud conductual. La meta es dar apoyo adicional para mantener a estos afiliados saludables y en buenas condiciones.
- Algunos de estos servicios incluyen: educación y capacitación en salud, incluido el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; afecciones de salud conductuales, perinatales y bucales; y prevención de lesiones; promoción y entrenamiento sanitario, incluido el establecimiento de metas y la elaboración de planes de acción para abordar la prevención y la gestión de enfermedades.
- Proporcionar los servicios mejorados de CHW es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “[Información adicional sobre su condado](#)” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.

Empleo asistido (varía según el condado)

- El modelo de Asignación y Apoyo Individual (IPS, por sus siglas en inglés) del empleo asistido es un servicio que ayuda a las personas con necesidades graves de salud conductual a encontrar y mantener empleos competitivos en su comunidad.
- Al participar en el empleo asistido IPS, las personas pueden obtener mejores resultados laborales y por ende se favorece la recuperación de su afección de salud conductual.
- Este programa también ayuda a mejorar la independencia, el sentido de pertenencia, la salud y el bienestar en general.
- La prestación de empleo asistido es opcional para los condados participantes.



Consulte la sección “[Información adicional sobre su condado](#)” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.

Servicios de transición *In-Reach* (varía según el condado)

- Los servicios de transición comunitaria *In-Reach* (dentro de la institución) ayudan a las personas que están en un hospital o centro psiquiátrico desde hace mucho tiempo o que corren el riesgo de permanecer allí por un tiempo prolongado. El programa trabaja con usted, su familia, el hospital o centro y otras personas de apoyo para ayudarlo a reinsertarse en la comunidad. La meta es ayudarlo a evitar largas estancias en el hospital psiquiátrico u otros centros de atención.

Servicios para el trastorno por consumo de sustancias

¿Qué son los servicios del condado del Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal?

Los servicios del condado del Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal están destinados a personas que tienen una afección de abuso de sustancias, lo que significa que pueden estar haciendo un uso indebido de alcohol u otras drogas, o personas que podrían estar en riesgo de desarrollar una afección de abuso de sustancias que un pediatra o médico general no pueda tratar. Estos servicios también incluyen el trabajo que el proveedor realiza para ayudar a mejorar los servicios para la persona que recibe atención. Este tipo de actividades incluyen evaluaciones para ver si necesita el servicio y si el servicio está funcionando.

Los servicios del Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal se pueden proporcionar en una clínica o en el consultorio de un proveedor, en su hogar u otro entorno comunitario, por teléfono o por telemedicina (que incluye interacciones solo por audio y por video). El condado y el proveedor trabajarán con usted para determinar la frecuencia de sus servicios/citas.

Sociedad Americana de Medicina de la Adicción (ASAM)

El condado o proveedor utilizará la herramienta de la Sociedad Americana de Medicina de la Adicción para encontrar el nivel adecuado de atención. Estos tipos de servicios se describen como "niveles de atención" y se definen a continuación.

Detección, Evaluación, Intervención Breve y Derivación a Tratamiento (Sociedad Americana de Medicina de la Adicción, nivel 0.5)

La Detección de Alcohol y Drogas, Evaluación, Intervenciones Breves y Derivación a Tratamiento (SABIRT, por sus siglas en inglés) no es un beneficio del Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal. Es un beneficio del sistema de pago por servicio y del sistema de prestación de atención administrada de Medi-Cal para los afiliados mayores de 11 años. Los planes de atención administrada deben proporcionar servicios cubiertos para el trastorno por consumo de sustancias, incluido este servicio para afiliados de 11 años o más.

Servicios de intervención temprana

Los servicios de intervención temprana son un servicio cubierto del Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal para afiliados menores de 21 años. Cualquier afiliado menor de 21 años que se someta a una evaluación y se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias puede recibir un servicio cubierto bajo el nivel de servicio ambulatorio como servicios de intervención temprana. No se requiere un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias para los servicios de intervención temprana para afiliados menores de 21 años.



Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos

Los afiliados menores de 21 años pueden recibir los servicios descritos anteriormente en este manual, así como servicios adicionales de Medi-Cal, a través de un beneficio llamado Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos.

Para ser elegible para los servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, el afiliado debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de alcance completo. Este beneficio cubre los servicios que son médicamente necesarios para corregir o mejorar afecciones de salud física y conductual. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que una afección sea más tolerable se considera que mejoran la afección y están cubiertos como servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos. Los criterios de acceso para afiliados menores de 21 años son diferentes y más flexibles que los criterios para los adultos que acceden a servicios del Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal, a fin de cumplir con el requisito de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, así como con el objetivo de la prevención y la intervención temprana de las afecciones por consumo de sustancias.

Si tiene preguntas sobre estos servicios, llame a su condado o visite la página web sobre [Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos del DHCS](#).

Servicios de tratamiento ambulatorio (Sociedad Americana de Medicina de la Adicción, Nivel 1)

- Se brindan servicios de consejería a los afiliados por hasta nueve horas a la semana para adultos y menos de seis horas a la semana para afiliados menores de 21 años cuando es médicamente necesario. Es posible que obtenga más horas en función de sus necesidades. Los servicios pueden ser proporcionados por una persona con licencia, como un consejero, de forma presencial, por teléfono o por telemedicina.



- Los servicios ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería (individual y grupal), terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para tratamiento de adicciones por trastorno de consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de adicciones para el trastorno de consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis para el trastorno por consumo de sustancias.

Servicios ambulatorios intensivos (Sociedad Americana de Medicina de la Adicción, Nivel 2.1)

- Se brindan servicios ambulatorios intensivos a los afiliados por un mínimo de nueve horas y un máximo de 19 horas a la semana para adultos, y un mínimo de seis horas y un máximo de 19 horas a la semana para afiliados menores de 21 años cuando sea médicamente necesario. Los servicios pueden superar el máximo según la necesidad médica individual. Los servicios son principalmente consejería y educación sobre problemas relacionados con la adicción. Estos servicios pueden ser brindados por un profesional habilitado o un consejero certificado en un ambiente estructurado. Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo pueden ser proporcionados en persona, por telemedicina o por teléfono.
- Los servicios ambulatorios intensivos incluyen lo mismo que los servicios ambulatorios. La diferencia principal es la mayor cantidad de horas de servicio.

Hospitalización parcial (varía según el condado) (Sociedad Americana de Medicina de la Adicción, Nivel 2.5)

- Los afiliados menores de 21 años pueden obtener este servicio bajo el programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, sin importar en qué condado residan.
- Los servicios de hospitalización parcial incluyen 20 horas o más de servicios por semana, según sea médicamente necesario. Los programas de hospitalización



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

parcial generalmente tienen acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, y cubren las necesidades identificadas que requieren seguimiento o manejo diario, pero que se pueden tratar adecuadamente en una clínica. Los servicios pueden ser proporcionados en persona, por telemedicina o por teléfono.

- Los servicios de Hospitalización Parcial son similares a los servicios de Tratamiento Ambulatorio Intensivo, pero se diferencian principalmente por la mayor cantidad de horas y el acceso adicional a los servicios médicos.

Tratamiento Residencial (Sujeto a autorización del condado) (Sociedad Americana de Medicina de la Adicción, Niveles 3.1 -4.0)

- El Tratamiento Residencial es un programa que ofrece servicios de rehabilitación a los afiliados con un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias, cuando se determina que es médicamente necesario. El afiliado vivirá en las instalaciones y recibirá apoyo en sus esfuerzos para cambiar, mantener y aplicar habilidades interpersonales e independientes para la vida al acceder a sistemas de apoyo comunitario. La mayoría de los servicios se brindan en persona; sin embargo, también se pueden utilizar la telemedicina y el teléfono para prestar servicios mientras una persona recibe tratamiento residencial. Los proveedores y los residentes trabajan en colaboración para identificar barreras, establecer prioridades, fijar metas y resolver problemas relacionados con el trastorno por consumo de sustancias. Las metas incluyen mantener la abstinencia, prepararse para los factores que provocan recaídas, mejorar la salud personal y las habilidades sociales y participar en la atención a largo plazo.
- Los servicios residenciales requieren autorización previa del condado del Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal.
- Los servicios residenciales incluyen ingreso y evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para tratamiento de la adicción para el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción para



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis para el trastorno por consumo de sustancias.

- Los proveedores de servicios residenciales tienen la obligación de ofrecer medicamentos para el tratamiento de adicciones directamente en las instalaciones o ayudar a los afiliados a obtener medicamentos para dicho tratamiento fuera de las instalaciones. No se considera que los proveedores de servicios residenciales cumplen con este requisito si solo proporcionan la información de contacto de los proveedores de medicamentos para el tratamiento de adicciones. Los proveedores de Servicios Residenciales deben ofrecer y recetar medicamentos a los afiliados cubiertos en virtud del Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal.

Servicios de tratamiento para pacientes hospitalizados (Sujeto a autorización del condado) (Sociedad Americana de Medicina de la Adicción, Niveles 3.1 -4.0)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo el programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, sin importar en qué condado residan.
- Los servicios para pacientes hospitalizados se proporcionan en una instalación de 24 horas que proporciona evaluación dirigida por profesionales, observación, monitoreo médico, y tratamiento de la adicción en un entorno hospitalario. La mayoría de los servicios se proporcionan en persona; sin embargo, también se pueden utilizar la telemedicina y el teléfono para ofrecer servicios mientras una persona recibe tratamiento hospitalario.
- Los servicios para pacientes hospitalizados son altamente estructurados, y es probable que un médico esté disponible en las instalaciones las 24 horas del día, junto con personal de enfermería habilitado, consejeros de adicción, y demás personal clínico. Los servicios para pacientes hospitalizados incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería, terapia familiar, servicios de



medicamentos, medicamentos para tratamiento de la adicción para el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis para el trastorno por consumo de sustancias.

Programa de Tratamiento con Narcóticos

- Los Programas de Tratamiento con Narcóticos son programas fuera de un hospital que proporcionan medicamentos para tratar los trastornos por consumo de sustancias, cuando un médico lo ordena como medicamento necesario. Estos programas deben administrar medicamentos a los afiliados, como metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.
- Se debe ofrecer a un afiliado, como mínimo, 50 minutos de sesiones de consejería por mes calendario. Estos servicios de consejería se pueden proporcionar en persona, por telemedicina o por teléfono. Los Servicios de Tratamiento con Narcóticos incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicamentos, administración de la atención, tratamiento de medicamentos para la adicción para el trastorno por consumo de opioides, tratamiento de medicamentos para la adicción para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis para el trastorno por consumo de sustancias.

Gestión de la abstinencia

- Los servicios de gestión de la abstinencia son urgentes y se brindan a corto plazo. Se pueden ofrecer antes de que se realice una evaluación completa. Los servicios de gestión de la abstinencia se pueden prestar en un entorno ambulatorio, residencial o de hospitalización.



- Independientemente del tipo de lugar, el afiliado será monitoreado durante el proceso de manejo de la abstinencia. Los afiliados que reciban este servicio en un entorno residencial o de internación deberán vivir en ese lugar. Los servicios médicos necesarios para la habilitación y rehabilitación serán indicados por un médico con licencia o una persona autorizada para hacerlo.
- Los servicios de gestión de la abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, observación y servicios de recuperación.

Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción

- Los servicios de Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. Los Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción incluyen todos los productos biológicos y medicamentos aprobados por la FDA para tratar el trastorno por consumo de alcohol, el trastorno por consumo de opioides, y cualquier trastorno por consumo de sustancias. Los afiliados tienen derecho a que se les ofrezcan medicamentos para el tratamiento de la adicción en el centro o a través de una derivación fuera del centro. La lista de medicamentos aprobados incluye:
 - Acamprosato de calcio
 - Hidrocloruro de buprenorfina
 - Buprenorfina de liberación prolongada inyectable (Sublocade)
 - Hidrocloruro de Naloxona/Buprenorfina
 - Hidrocloruro de Naloxona
 - Naltrexona (oral)
 - Suspensión inyectable de microesferas de naltrexona (Vivitrol)
 - Hidrocloruro de lofexidina (Lucemyra)
 - Disulfiram (Antabuse)



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Metadona (proporcionada solo por Programas de Tratamiento con Narcóticos)
- Los medicamentos para el Tratamiento de la Adicción se pueden proporcionar junto con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicación, educación del paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención en caso de crisis de trastornos por consumo de sustancias, y servicios de gestión de la abstinencia. Pueden proporcionarse como parte de todos los servicios del Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal, incluidos servicios de tratamiento ambulatorio, servicios intensivos ambulatorios, y tratamiento residencial, por ejemplo.
- Los afiliados también pueden acceder a los Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción fuera del condado del Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal. Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de la adicción, como la buprenorfina, pueden ser prescritos por algunos profesionales en entornos de atención primaria que trabajan con su plan de atención administrada y pueden ser dispensados o administrados en una farmacia.

Reinserción para personas involucradas en el sistema de justicia

- Se brindan servicios de salud a los afiliados involucrados en el sistema de justicia hasta 90 días antes de la liberación de su reclusión. Los tipos de servicios disponibles incluyen: gestión de casos de reinserción, servicios de consulta clínica en salud conductual, apoyo entre pares, consejería de salud conductual, terapia, educación del paciente, servicios de medicación, planificación al momento y después de la liberación, servicios de laboratorio y radiología, información sobre medicamentos, servicios de apoyo, y asistencia para inscribirse con el proveedor adecuado, por ejemplo un Programa de Tratamiento con Narcóticos para



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

continuar con el Tratamiento Asistido por Medicamentos tras la liberación. Para recibir estos servicios, los individuos deben ser afiliados de Medi-Cal o CHIP y:

- Si se trata de un menor de 21 años, estar en custodia en un centro correccional juvenil.
- Si se trata de un adulto, estar en custodia y cumplir con una de las necesidades de atención médica del programa.
- Para obtener más información sobre este servicio, [comuníquese con su condado](#) al número de teléfono que figura en la portada de este manual.

Servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal (varía según el condado)

- Lo servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal promueven la recuperación, la resiliencia, la participación, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas mediante actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden proporcionar a usted o a las personas significativas de apoyo que designe, y se pueden recibir en simultáneo con otros servicios de salud mental o del Sistema Organizado de Prestación de Servicios para Adicciones de Drug Medi-Cal. El Especialista en Apoyo entre Pares de los Servicios de Apoyo entre Pares de Medi-Cal es una persona con experiencia vivida en afecciones de salud conductual o trastornos por consumo de sustancias y que se encuentra en recuperación, que ha cumplido con los requisitos de un programa de certificación del condado aprobado por el Estado, que está certificada por los condados y que brinda estos servicios bajo la supervisión de un Profesional de la Salud Conductual que cuenta con licencia, exención o registro ante el Estado.
- Los Servicios de Apoyo entre Pares de Medi-Cal incluyen orientación individual y grupal, grupos educativos para el desarrollo de habilidades, orientación en recursos, servicios de vinculación para fomentar su participación en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como la promoción de la autodefensa.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Los afiliados menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo el programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, sin importar en qué condado residan.
- Proporcionar los servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “[Información adicional sobre su condado](#)” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.

Servicios de Recuperación

- Los servicios de recuperación pueden ser una parte importante de su recuperación y bienestar. Pueden ayudarlo a conectarse con la comunidad de tratamiento para administrar su salud y atención médica. Por lo tanto, este servicio enfatiza su papel en el manejo de su salud, utilizando estrategias eficaces de apoyo a la autogestión y organizando recursos internos y comunitarios para proporcionar apoyo continuo a la autogestión.
- Puede recibir servicios de recuperación basados en su autoevaluación o la evaluación del proveedor sobre el riesgo de recaída. También puede recibir servicios en persona, por telemedicina o por teléfono.
- Los servicios de recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, monitoreo de la recuperación y componentes de prevención de recaídas.

Coordinación de la Atención

- Los servicios de Coordinación de la Atención consisten en actividades para coordinar la atención de trastornos por consumo de sustancias, la atención de salud mental y la atención médica, y para conectar a los individuos con servicios y apoyos para su salud. La Coordinación de la Atención se ofrece con todos los servicios y puede ocurrir en entornos clínicos o no clínicos, incluso en su comunidad.



- Los Servicios de Coordinación de la Atención incluyen la coordinación con proveedores médicos y de salud mental para monitorear y apoyar las afecciones de salud, la planificación del alta, y la coordinación con servicios auxiliares, incluso la conexión con servicios comunitarios como cuidado infantil, transporte y vivienda.

Manejo por Contingencias (varía según el condado)

- Los afiliados menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo el programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, sin importar en qué condado residan.
- Los Servicios de Manejo por Contingencias son un tratamiento basado en evidencia para el trastorno por consumo de estimulantes, en el que los afiliados elegibles participan en un servicio estructurado de 24 semanas de manejo por contingencias ambulatorio, seguido de seis o más meses de tratamiento adicional y servicios de apoyo a la recuperación sin incentivos.
- Las primeras 12 semanas de los servicios de Manejo por Contingencias incluyen una serie de incentivos por cumplir con las metas del tratamiento, específicamente por no usar estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetamina y metanfetamina). Los participantes deben aceptar someterse a pruebas de drogas en orina con la frecuencia determinada por el programa de servicios de Manejo por Contingencias. Los incentivos consisten en equivalentes en efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).
- Los Servicios de Manejo por Contingencias solo están disponibles para los afiliados que reciben servicios en un entorno no residencial operado por un proveedor participante y están inscritos y participando en un curso integral e individualizado de tratamiento.

Servicios móviles para casos de crisis

- Los servicios móviles para casos de crisis están disponibles si está pasando por una crisis relacionada con el consumo de sustancias.
- Estos son servicios proporcionados por profesionales de salud en el lugar donde usted experimenta una crisis, incluidos su hogar, su trabajo, la escuela, o cualquier otro lugar en la comunidad excepto hospitales y otros centros. Los servicios móviles para casos de crisis están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
- Incluyen una respuesta rápida, evaluación individual y estabilización en la comunidad. Si requiere más atención, los proveedores de servicios móviles para casos de crisis también le proporcionarán derivaciones acompañadas o lo referirán a otros servicios.

Prácticas sanitarias tradicionales

- Se espera que las prácticas de atención sanitaria tradicionales mejoren el acceso a una atención culturalmente receptiva; respalden la capacidad de estos centros para atender a sus pacientes; mantengan y sostengan la salud; mejoren los resultados sanitarios y la calidad y experiencia de la atención; y reduzcan las disparidades existentes en el acceso a los servicios de salud.
- Las prácticas sanitarias tradicionales engloban dos tipos de servicios nuevos: Los servicios de Sanador Tradicional y Ayudante Natural. Los servicios de Sanador Tradicional incluyen musicoterapia (como música y canciones tradicionales, danzas, tambores), espiritualidad (como ceremonias, rituales, remedios a base de hierbas) y otros enfoques integradores. Los servicios de Ayudante Natural pueden ayudar con orientación, el desarrollo de habilidades psicosociales, la autogestión y el apoyo al trauma.
- Para obtener más información sobre este servicio, [comuníquese con su condado](#) al número de teléfono en la portada de este manual.



Servicios Mejorados de Trabajadores de Salud Comunitarios (CHW) (varía según el condado)

- Los trabajadores de salud comunitarios (CHW, por sus siglas en inglés) son profesionales de la salud que tienen capacitación especial y son miembros de confianza en sus comunidades.
- El objetivo de los Servicios Mejorados de CHW es ayudar a detener las enfermedades, discapacidades y otros problemas de salud antes de que empeoren. Los Servicios Mejorados de CHW incluyen todas las mismas partes y normas que los servicios preventivos regulares de CHW, pero están adaptados para personas que necesitan apoyo adicional en salud conductual. La meta es dar apoyo adicional para mantener a estos afiliados saludables y en buenas condiciones.
- Algunos de estos servicios incluyen: educación y capacitación en salud, incluido el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; afecciones de salud conductuales, perinatales y bucales; y prevención de lesiones; promoción y entrenamiento sanitario, incluido el establecimiento de metas y la elaboración de planes de acción para abordar la prevención y la gestión de enfermedades.
- Proporcionar los servicios mejorados de CHW es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “[Información adicional sobre su condado](#)” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.

Empleo asistido (varía según el condado)

- El modelo de Asignación y Apoyo Individual (IPS, por sus siglas en inglés) del empleo asistido es un servicio que ayuda a las personas con necesidades graves de salud conductual a encontrar y mantener empleos competitivos en su comunidad.
- Al participar en el empleo asistido IPS, las personas pueden obtener mejores resultados laborales y por ende se favorece la recuperación de su afección de



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

salud conductual.

- Este programa también ayuda a mejorar la independencia, el sentido de pertenencia, la salud y el bienestar en general.
- La prestación de empleo asistido es opcional para los condados participantes. Consulte la sección “[Información adicional sobre su condado](#)” que se encuentra al final de este manual para averiguar si su condado ofrece este servicio.



SERVICIOS DISPONIBLES POR TELÉFONO O TELEMEDICINA

El contacto en persona, cara a cara, entre usted y su proveedor no siempre es necesario para que pueda recibir servicios de salud conductual. Dependiendo de los servicios que necesite, es posible que pueda recibirlos por teléfono o mediante telemedicina. Su proveedor debe explicarle sobre el uso del teléfono o la telemedicina y asegurarse de que esté de acuerdo antes de comenzar los servicios con estos medios. Incluso si acepta recibir sus servicios por telemedicina o teléfono, puede elegir más adelante recibirlos en persona o cara a cara. Algunos tipos de servicios de salud conductual no se pueden proporcionar solo a través de la telemedicina o el teléfono porque requieren que esté en un lugar específico, como los servicios de tratamiento residencial o servicios hospitalarios.



PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA, APELACIÓN O SOLICITAR UNA AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL.

¿Qué sucede si no recibo los servicios que quiero de mi condado?

Su condado debe contar con un proceso para que usted pueda resolver cualquier problema relacionado con los servicios que desea o está recibiendo. Este proceso se llama proceso de resolución de problemas y puede involucrar lo siguiente:

- El Proceso de queja: una expresión verbal o escrita de insatisfacción sobre cualquier aspecto relacionado con sus servicios de salud mental especializados, servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, un proveedor o el condado. Consulte la sección de Proceso de queja en este manual para obtener más información.
- El Proceso de apelación: una apelación ocurre cuando no está de acuerdo con la decisión del condado de cambiar sus servicios (por ej. denegación, terminación o reducción de servicios) o de no cubrirlos. Consulte la sección de Proceso de apelación en este manual para más información.
- El proceso de Audiencia Estatal Imparcial: Una Audiencia Estatal Imparcial es una reunión con un juez de derecho administrativo del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) si el condado niega su apelación. Consulte la sección de Audiencia Estatal Imparcial en este manual para más información.

Presentar una queja, una apelación o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial no le traerá consecuencias negativas y no afectará los servicios que está recibiendo. Presentar una queja o apelación ayuda a que reciba los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios de salud conductual. Las quejas y apelaciones también ayudan al condado al proporcionar información que puede usar para mejorar los servicios. El condado lo notificará a usted, a los proveedores, y a los padres/madres/tutores sobre el resultado una vez que se haya completado su queja o apelación. La Oficina de Audiencias Estatales Imparciales lo notificará a usted y al

proveedor sobre el resultado una vez que se haya completado la Audiencia Estatal Imparcial.

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

¿Puedo obtener ayuda para presentar una apelación, una queja o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial?

Su condado ayudará a explicarle estos procesos y debe ayudarlo a presentar una queja, una apelación o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial. El condado también puede ayudarlo a decidir si califica para lo que se llama un proceso de “apelación acelerada”, lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud, salud mental y/o estabilidad están en riesgo. Usted también puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor o defensor.

Si desea ayuda, [comuníquese con su condado](#) al número de teléfono que figura en la portada de este manual. Su condado debe brindarle asistencia razonable para completar formularios y otros pasos procedimentales relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, entre otras acciones, proporcionar servicios de interpretación y números gratuitos con capacidad TTY/TDD e interpretación.

Si necesita asistencia adicional

Comuníquese con el Departamento de Servicios de Atención Médica, Oficina del Defensor del Pueblo:

- **Teléfono:** **1-888-452-8609**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (excepto feriados).

O

- **Correo electrónico:** MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **Atención:** Los



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

mensajes por correo electrónico no se consideran confidenciales. (No incluya información personal en el mensaje de correo electrónico).

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal u otros grupos. Para consultar sobre sus derechos a una Audiencia Estatal Imparcial, puede comunicarse con la Unidad de Consultas Públicas y Respuestas del Departamento de Servicios Sociales de California al siguiente número de teléfono: **1-800-952-5253** (para TTY, llame al **1-800-952-8349**).

Quejas

¿Qué es una queja?

Una queja es cualquier manifestación de insatisfacción relacionada con sus servicios de salud conductual que no esté cubierta por el proceso de apelación o la Audiencia Estatal Imparcial. Esto incluye inquietudes sobre la calidad de su atención, la forma en que es tratado por el personal y los proveedores, y desacuerdos sobre decisiones relacionadas con su atención.

Ejemplos de quejas:

- Si siente que un proveedor fue grosero con usted o no ha respetado sus derechos.
- Si el condado necesita más tiempo para tomar una decisión sobre la aprobación de un servicio que su proveedor ha solicitado para usted, y usted no está de acuerdo con esta prórroga.
- Si no está satisfecho con la calidad de la atención que está recibiendo o la forma en que su plan de tratamiento le está siendo comunicado.

¿En qué consiste el proceso de queja?

El proceso de queja:

- Implicará pasos simples para presentar su queja de manera verbal o por escrito.
- No le hará perder sus derechos ni servicios, ni se usará contra su proveedor.
- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en su nombre. Esta persona podría ser un proveedor o un defensor. Si usted acepta que otra persona actúe en su nombre, se le puede pedir que firme un formulario de autorización, que le da permiso a su condado para revelar información a esa persona.
- Asegurará que la persona aprobada para decidir sobre la queja esté calificada para tomar decisiones y no haya estado involucrada en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Determinará las responsabilidades de su condado, proveedor y la suya propia.
- Asegurará que los resultados de la queja sean entregados dentro del plazo requerido.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento si no está satisfecho con la atención recibida o tiene otra inquietud respecto a su condado.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar a la Línea de Acceso gratuita 24/7 de su condado en cualquier momento para recibir ayuda con una queja. Las quejas pueden presentarse de manera verbal o por escrito. Las quejas verbales no necesitan seguimiento por escrito. Si presenta su queja por escrito, tenga en cuenta lo siguiente: Su condado suministra sobres con la dirección incluida en todos los sitios de los proveedores. Si usted no tiene un sobre con la dirección incluida, envíe su queja por escrito a la dirección que figura en la portada de este manual.



¿Cómo sé si el condado recibió mi queja?

Su condado debe proporcionarle una carta escrita para informarle que su queja ha sido recibida dentro de los cinco días calendario posteriores a la recepción. Una queja recibida por teléfono o en persona, que usted acuerde que se resuelva al final del siguiente día hábil, está exenta y es posible que no reciba una carta.

¿Cuándo se tomará una decisión respecto a mi queja?

Su condado debe tomar una decisión sobre su queja dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha en que se presentó la queja.

¿Cómo sé si el condado tomó una decisión respecto a mi queja?

Cuando se haya tomado una decisión respecto a su queja, el condado:

- le enviará a usted o a la persona que usted autorizó un aviso escrito de la decisión;
- Le enviará a usted o a la persona que autorizó un Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios en la que le informe su derecho a solicitar una Audiencia Estatal Imparcial si el condado no le notifica la decisión de la queja a tiempo;
- Le informará de su derecho a solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.

Es posible que no reciba un aviso por escrito de la decisión si su reclamo fue presentado por teléfono o en persona y usted acepta que su problema se resolvió al final del siguiente día hábil desde la fecha de presentación.

Atención: Su condado debe proporcionarle un Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios en la fecha en que expire el plazo. Si no recibe dicho aviso, puede llamar al condado para obtener más información.

¿Hay un plazo límite para presentar una queja?

No, puede presentar una queja en cualquier momento. No dude en plantear cualquier problema al condado. El condado siempre trabajará con usted para encontrar una solución a sus inquietudes.

Apelaciones

Puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión del condado en cuanto a los servicios de salud conductual que está recibiendo actualmente o le gustaría recibir. Puede solicitar una revisión de la decisión del condado mediante:

- El proceso de apelación ordinario.
- O
- El proceso de apelación acelerada.

Atención: Los dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para calificar para una apelación acelerada (consulte los requisitos a continuación).

El condado deberá ayudarlo a completar los formularios y a tomar otros pasos procedimentales para presentar una apelación, incluida la preparación de una apelación por escrito, notificándole la ubicación del formulario en su sitio web o proporcionándole el formulario a solicitud suya. El condado también deberá orientarlo y ayudarlo a solicitar la continuación de los beneficios durante la apelación de la determinación adversa sobre beneficios, de acuerdo con los reglamentos federales.

¿Qué función cumple el proceso de apelación ordinario?

El proceso de apelación ordinario:

- Le permite presentar una apelación en forma oral o por escrito.
- Asegura que la presentación de una apelación no le hará perder sus derechos o servicios ni se usará contra su proveedor de modo alguno.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Le permite autorizar a otra persona (incluido un proveedor o defensor) a actuar en su nombre. Atención: Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el condado podría pedirle que firme un formulario autorizándolo a divulgar información a dicha persona.
- Hace que sus beneficios continúen previa solicitud de apelación dentro del plazo establecido. Tenga en cuenta que este plazo es de 10 días a partir de la fecha en que se le envió por correo o se le entregó personalmente el aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios.
- Asegura que usted no pague por la continuación de los servicios mientras la apelación esté pendiente y si la decisión final de la apelación es a favor de la Determinación Adversa sobre Beneficios del condado.
- Asegura que los responsables de su recurso estén calificados y no hayan participado en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Le permite a usted o a su representante revisar el expediente de su caso, incluidos los historiales médicos y otros documentos pertinentes.
- Le permite tener una oportunidad razonable de presentar pruebas, testimonios y argumentos en persona o por escrito.
- Permite que usted, la persona autorizada o el representante legal de la sucesión de un afiliado fallecido se incluyan como partes en la apelación.
- Le da una confirmación por escrito de su condado de que se está revisando su apelación.
- Le informa sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial, una vez finalizado el proceso de apelación.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante su condado cuando:

- El condado o el proveedor contratado determina que usted no cumple los criterios de acceso a los servicios de salud conductual.
- Su proveedor de atención de salud le recomienda un servicio de salud conductual



y solicita la aprobación de su condado, pero este deniega la solicitud o modifica el tipo o la frecuencia del servicio.

- Su proveedor solicita la aprobación del condado, pero este requiere más información y no completa el proceso de aprobación de forma oportuna.
- Su condado no presta servicios según sus plazos predeterminados.
- Considera que el condado no satisface sus necesidades de manera oportuna.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se ha resuelto a tiempo.
- Usted y su proveedor no se ponen de acuerdo sobre los servicios de salud conductual necesarios.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

- Puede presentar una apelación mediante uno de los tres métodos siguientes:
 - Llame al número de teléfono gratuito de su condado que figura en la portada de este manual. Después de llamar, tendrá que presentar también una apelación posterior por escrito; o
 - Envíe su apelación por correo (el condado le proporcionará sobres con la dirección del remitente en todos los centros de proveedores para que envíe su apelación por correo). Atención: Si no tiene un sobre con la dirección incluida, puede enviar su apelación directamente a la dirección que figura en la portada de este manual; o
 - Envíe su apelación por correo electrónico o fax. Consulte la sección [“Información de contacto del condado”](#) de este manual para encontrar el método adecuado (por ej., correo electrónico, fax) para presentar su apelación.

¿Cómo sé si se resolvió mi apelación?

Usted o la persona autorizada recibirán una notificación por escrito de su condado con la decisión sobre su apelación. La notificación incluirá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de apelaciones.



- La fecha en que se adoptó la decisión sobre la apelación.
- Si la apelación no se resuelve a su favor, el aviso le proporcionará información sobre su derecho a una Audiencia Estatal Imparcial y sobre cómo solicitarla.

¿Hay un plazo límite para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha del Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios. No hay plazos límite para presentar una apelación cuando no recibe un Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión con respecto a mi apelación?

El condado debe decidir sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la recepción de su solicitud.

¿Qué ocurre si no puedo esperar 30 días a que se resuelva mi apelación?

Si la apelación cumple los criterios para el proceso de apelación acelerada, puede completarse más rápidamente.

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada sigue un proceso similar al de la apelación ordinaria, pero es más rápida. Aquí encontrará información adicional sobre las apelaciones aceleradas:

- Debe demostrar que esperar a una apelación ordinaria podría empeorar su afección de salud conductual.
- El proceso de apelación acelerada sigue plazos diferentes a los de la apelación ordinaria.
- El condado dispone de 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas.
- Puede solicitar verbalmente una apelación acelerada.
- No es necesario que presente su solicitud de apelación acelerada por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

Si esperar hasta 30 días para una decisión de apelación ordinaria puede poner en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, puede solicitar una resolución acelerada de la apelación.

Información adicional respecto a apelaciones aceleradas:

- Si su apelación cumple los requisitos para una apelación acelerada, el condado la resolverá en las 72 horas siguientes a su recepción.
- Si el condado determina que su apelación no cumple los criterios para una apelación acelerada, está obligado a notificárselo verbalmente en forma oportuna y le enviará una notificación por escrito en un plazo de dos días calendario, explicándole el motivo de su decisión. Su apelación seguirá entonces los plazos de apelación ordinaria descritos anteriormente en esta sección.
- Si no está de acuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple los criterios para una apelación acelerada, puede presentar una queja.
- Después de que su condado resuelva su solicitud de apelación acelerada, se le notificará a usted y a todas las partes afectadas, tanto verbalmente como por escrito.

Audiencias Estatales Imparciales

¿Qué es una audiencia estatal imparcial?

Una audiencia estatal imparcial es una revisión independiente llevada a cabo por un juez de derecho administrativo del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) para garantizar que usted reciba los servicios de salud conductual a los que tiene derecho en virtud del programa Medi-Cal.

Visite el sitio web del Departamento de Servicios Sociales de California <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para obtener recursos adicionales.



¿Cuáles son mis derechos en una audiencia estatal imparcial?

Usted tiene derecho a:

- Solicitar una audiencia ante un juez de derecho administrativo, también conocida como audiencia estatal imparcial, para tratar su caso.
- Saber cómo solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Conocer la normativa que regula el funcionamiento de la representación durante la audiencia estatal imparcial.
- Solicitar que sus beneficios continúen durante el proceso de audiencia estatal imparcial si solicita una audiencia estatal imparcial dentro de los plazos requeridos.
- No pagar por la continuación de los servicios mientras esté pendiente la Audiencia Estatal Imparcial y si la decisión final es favorable a la determinación adversa sobre beneficios del condado.

¿Cuándo puedo solicitar una Audiencia Estatal Imparcial?

Puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial si:

- Ha presentado una apelación y ha recibido una carta de resolución de apelación en la que se le comunica que su condado ha denegado su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se han resuelto de forma oportuna.

¿Cómo solicito una Audiencia Estatal Imparcial?

Puede solicitar una audiencia estatal imparcial:

- En línea: en el sitio web de gestión de casos de apelación del Departamento de Servicios Sociales: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por escrito: Presente su solicitud al departamento de bienestar del condado, en la dirección que figura en el Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios, o envíela por correo a:

**California Department of Social Services
State Hearings Division**



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

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

Sacramento, CA 94244-2430

- Por fax: 916-651-5210 o 916-651-2789

También puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial o una Audiencia Estatal Imparcial acelerada:

- Por teléfono:
 - *División de Audiencias del Estado*, llamada gratuita, al **1-800-743-8525** o **1-855-795-0634**.
 - *Consulta Pública y Respuesta*, llamada gratuita, al **1-800-952-5253** o TDD al **1-800-952-8349**.

¿Hay un plazo límite para solicitar una Audiencia Estatal Imparcial?

Dispone de 120 días a partir de la fecha del aviso de decisión de la apelación por escrito del condado para solicitar una Audiencia Estatal Imparcial. Si no recibió un Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios, puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial en cualquier momento.

¿Puedo seguir recibiendo servicios mientras espero la decisión de la Audiencia Estatal Imparcial?

Sí, si actualmente recibe servicios autorizados y desea seguir recibéndolos mientras espera la decisión de la Audiencia Estatal Imparcial, debe solicitar una Audiencia Estatal Imparcial en un plazo de 10 días a partir de la fecha en que se le envió o se selló el aviso de decisión de la apelación. Como alternativa, puede solicitar la audiencia antes de la fecha en que su condado diga que los servicios se suspenderán o reducirán.

Atención:

- Cuando solicite una Audiencia Estatal Imparcial, debe indicar que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de Audiencia Estatal Imparcial.
- Si solicita seguir recibiendo servicios y la decisión final de la Audiencia Estatal



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

Imparcial confirma la reducción o interrupción del servicio que está recibiendo, no es responsable de pagar el costo de los servicios prestados mientras la Audiencia Estatal Imparcial estaba pendiente.

¿Cuándo se tomará una decisión con respecto a mi solicitud de Audiencia Estatal Imparcial?

Tras solicitar una Audiencia Estatal Imparcial, la decisión puede tardar hasta 90 días.

¿Puedo obtener una Audiencia Estatal Imparcial más rápidamente?

Si cree que esperar tanto tiempo será perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta en un plazo de tres días hábiles. Puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial Acelerada al escribir una carta usted mismo o si solicita a su médico de cabecera o profesional de la salud mental que escriba una carta por usted. La carta debe incluir la siguiente información:

1. Explique detalladamente por qué esperar hasta 90 días a que se decida su caso puede perjudicar gravemente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar el máximo de sus funciones.
2. Solicite una “audiencia acelerada” y entregue la carta con su solicitud de audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de Audiencia Estatal Imparcial acelerada y determinará si cumple los criterios. Si se aprueba su solicitud, se programará una audiencia y se tomará una decisión en un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha en que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué es una Directiva Anticipada?

Usted tiene derecho a tener una directiva anticipada. Las directivas anticipadas son un documento escrito sobre su atención médica reconocido por la legislación de California. A veces, a las directivas anticipadas se las describe como un testamento vital o un poder notarial duradero. Incluyen información sobre cómo desea que se le preste la atención

médica o qué decisiones desea que se tomen, en caso de que no pueda hablar por sí mismo. Pueden incluir aspectos como el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico, una intervención quirúrgica o a tomar otras decisiones sobre la atención sanitaria. En California, una Directiva Anticipada consta de dos partes:

- Su nombramiento de un representante (una persona) que tome las decisiones sobre su atención médica; y
- Sus instrucciones personales para la atención médica.

Su condado está obligado a tener un programa de directivas anticipadas. Además, debe proporcionar información escrita sobre las políticas de directivas anticipadas y explicar la ley estatal si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar al número de teléfono que figura en la portada de este manual para conocer más detalles.

Puede obtener un formulario de directivas anticipadas a través de su condado o por Internet. En California, tiene derecho a dar directivas anticipadas a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar sus directivas anticipadas en cualquier momento.

Si tiene alguna pregunta sobre la legislación de California relativa a los requisitos de las directivas anticipadas, puede enviar una carta a:

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



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Responsabilidades del condado

¿De qué es responsable mi condado?

Su condado es responsable de lo siguiente:

- Determinar si cumple los criterios para acceder a los servicios de salud conductual del condado o de su red de proveedores.
- Realizar un examen o una evaluación para determinar si necesita servicios de salud conductual.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, que le pueda decir cómo obtener servicios del condado. El número de teléfono figura en la portada de este manual.
- Asegurarse de que haya suficientes proveedores de salud conductual cerca suyo, para que pueda obtener los servicios cubiertos por su condado cuando sea necesario.
- Informar y educar sobre los servicios disponibles en su condado.
- Proporcionar los servicios en su idioma sin costo alguno para usted y, si es necesario, ofrecerle un intérprete de forma gratuita.
- Proporcionarle información escrita sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o en formas alternativas como Braille o letra de tamaño grande. Consulte la sección “[Información adicional sobre su condado](#)” que figura al final de este manual para obtener más información.
- Notificarle cualquier cambio significativo en la información mencionada en este manual al menos 30 días antes de que los cambios entren en vigor. Un cambio se considera significativo cuando hay un aumento o disminución en la cantidad o tipos de servicios ofrecidos, un aumento o disminución en la cantidad de proveedores en la red, o cualquier otro cambio que afecte los beneficios que recibe del condado.



- Asegurarse de que su atención médica esté conectada con cualquier otro plan o sistema que sea necesario para ayudar a que la transición de su atención sea fluida. Esto incluye asegurarse de que cualquier derivación a especialistas u otros proveedores se haga correctamente y que el nuevo proveedor esté dispuesto a atenderlo.
- Asegurarse de que pueda seguir viendo a su proveedor actual de atención médica, incluso si no está en su red, por un período determinado. Esto es importante si el hecho de cambiar de proveedor podría perjudicar su salud o aumentar la probabilidad de que necesite ir al hospital.

¿Hay transporte disponible?

Si tiene dificultades para acudir a sus citas médicas o de salud conductual, el programa Medi-Cal lo ayuda a organizar el transporte. Se debe proporcionar transporte a los afiliados de Medi-Cal que no puedan procurarlo por sí mismos y que tengan una necesidad médica de recibir los servicios cubiertos por Medi-Cal. Hay dos tipos de transporte para las citas:

- Transporte no médico: transporte en vehículo privado o público para personas que no tienen otra forma de llegar a su cita.
- Transporte médico no urgente: transporte en ambulancia, furgoneta para sillas de ruedas o furgoneta de literas para las personas que no pueden utilizar el transporte público o privado.

El transporte está disponible para viajes a la farmacia o para recoger suministros médicos necesarios, prótesis, ortesis y otros equipos.

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico para acudir a un servicio relacionado con la salud, puede ponerse en contacto directamente con la empresa de transporte no médico o con su proveedor para recibir asistencia. Cuando se ponga en contacto con la empresa de transporte, se le solicitará información sobre la fecha y hora de su cita.

Si necesita transporte médico no urgente, su proveedor puede prescribirle este tipo de transporte y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su viaje de ida y vuelta a sus citas.

Para obtener más información y ayuda relativa al transporte, [póngase en contacto con su plan de atención de salud administrada.](#)

Derechos de los afiliados

¿Cuáles son mis derechos como beneficiario de los servicios de salud conductual de Medi-Cal?

Como afiliado de Medi-Cal, tiene derecho a recibir servicios de salud conductual médicamente necesarios de su condado. Al acceder a los servicios de salud conductual, tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto personal y respeto por su dignidad y privacidad.
- Obtener explicaciones claras y comprensibles sobre las opciones de tratamiento disponibles.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención de salud conductual. Esto incluye el derecho a rechazar cualquier tratamiento que no desee recibir.
- Obtener este manual para conocer los servicios y las obligaciones del condado y sus derechos.
- Pedir una copia de su historia clínica y solicitar cambios, si es necesario.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento que se imponga como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir acceso oportuno a la atención las 24 horas al día, los 7 días de la semana, para afecciones de emergencia, urgencia o crisis cuando sea médicamente necesario.
- Previa solicitud, recibir oportunamente material escrito en formatos alternativos como braille, letra grande y formato de audio.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Recibir servicios de salud conductual del condado que cumplan su contrato estatal de disponibilidad, capacidad, coordinación, cobertura y autorización de atención.

El condado está obligado a:

- Emplear o tener contratos por escrito con suficientes proveedores para asegurarse de que todos los afiliados a Medi-Cal que reúnan los requisitos para recibir servicios de salud conductual puedan recibirlos en el momento oportuno.
- Cubrir los servicios médicamente necesarios fuera de la red para usted de manera oportuna, si el condado no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda prestar los servicios.

Atención: El condado debe asegurarse de que usted no pague ningún extra por acudir a un proveedor fuera de la red. A continuación, se ofrece más información:

- *Los servicios de salud conductual médicamente necesarios* para personas de 21 años o más son servicios razonables y necesarios para proteger la vida, prevenir enfermedades graves o discapacidades importantes, o aliviar dolores severos. Los servicios de salud conductual médicamente necesarios para personas menores de 21 años son servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud conductual.
- Un *proveedor fuera de la red* es un proveedor que no figura en la lista de proveedores del condado.
- Si lo solicita, recibir una segunda opinión de un profesional de salud calificado, ya sea dentro o fuera de la red, sin costo adicional.
- Asegurarse de que los proveedores están formados para prestar los servicios de salud conductual que aceptan cubrir.
- Asegurarse de que los servicios de salud conductual cubiertos por el condado sean suficientes en cantidad, duración y alcance para satisfacer las necesidades de los afiliados que reúnen los requisitos de Medi-Cal. Esto



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

incluye asegurarse de que el método del condado para aprobar el pago de los servicios se base en la necesidad médica y que los criterios de acceso se utilicen de manera justa.

- Asegurarse de que sus proveedores realicen evaluaciones exhaustivas y colaboren con usted para establecer los objetivos del tratamiento.
- Coordinar los servicios que brinda con los servicios que se le están prestando a través de un plan de atención de salud administrada o con su proveedor de atención primaria, si es necesario.
- Participar en los esfuerzos del estado de prestar servicios culturalmente competentes a todos, incluidos quienes tienen un dominio limitado del inglés y diversos orígenes culturales y étnicos.
- Expresar sus derechos sin cambios perjudiciales a su tratamiento.
- Recibir tratamiento y servicios de acuerdo con sus derechos descritos en este manual y con todas las leyes federales y estatales aplicables, como:
 - Título VI de la Ley de Derechos Civiles (*Civil Rights Act*) de 1964, según lo implementado por la normativa en el título 45 del CFR, parte 80.
 - La Ley contra la Discriminación por Edad (*Age Discrimination Act*) de 1975, según lo implementado por la normativa en el título 45 del CFR, parte 91.
 - La Ley de Rehabilitación (*The Rehabilitation Act*) de 1973.
 - El Título IX de las Enmiendas Educativas de 1972 (relativas a programas y actividades educativas).
 - Títulos II y III de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (*Americans with Disabilities Act*).
 - Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (*Patient Protection and Affordable Care Act*).
- Es posible que tenga derechos adicionales de acuerdo con las leyes estatales sobre el tratamiento de salud conductual. Para contactar al Defensor de los Derechos de los Pacientes de su condado, [comuníquese con su condado](#) al número de teléfono que figura en la portada del manual.

Determinaciones Adversas sobre Beneficios

¿Qué derechos tengo si el condado me deniega los servicios que quiero o creo necesitar?

Si su condado le deniega, limita, reduce, retrasa o finaliza un servicio que usted cree que necesita, tiene derecho a recibir un aviso por escrito del condado. Este aviso se denomina “Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios”. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión y solicitar una apelación. Las siguientes secciones le informan acerca del Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión del condado.

¿Qué es una Determinación Adversa sobre Beneficios?

Una Determinación Adversa sobre Beneficios se define por cualquiera de las siguientes acciones

tomadas por el condado:

- La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado. Esto incluye determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, la necesidad médica, la conveniencia, el lugar o la eficacia de un beneficio cubierto;
- La reducción, suspensión o terminación de un servicio autorizado previamente;
- La denegación, total o parcial, del pago de un servicio;
- El incumplimiento en la prestación de servicios de manera oportuna;
- La inacción dentro de los plazos requeridos para la resolución ordinaria de quejas y apelaciones. Los plazos requeridos son los siguientes:
 - Si presenta una queja ante el condado y el condado no le envía una decisión por escrito sobre su queja dentro de los 30 días.
 - Si presenta una apelación ante el condado y el condado no le envía una decisión por escrito sobre su apelación dentro de los 30 días.
 - Si presentó una apelación acelerada y no recibió una respuesta dentro de las 72 horas.



- La denegación de la solicitud del afiliado de impugnar la responsabilidad financiera.

¿Qué es un aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios?

Un Aviso De Determinación Adversa sobre Beneficios es una carta escrita que su condado le enviará si decide denegar, limitar, reducir, retrasar o terminar los servicios que usted y su proveedor creen que debe recibir. El aviso explicará el proceso que utilizó el condado para tomar la decisión e incluirá una descripción de los criterios o pautas que se utilizaron para determinar si el servicio es médicamente necesario.

Esto incluye la denegación de:

- El pago de un servicio.
- Reclamaciones por servicios que no están cubiertos.
- Reclamaciones por servicios que no son médicamente necesarios.
- Reclamaciones por servicios del sistema de prestación incorrecto.
- Una solicitud de impugnar la responsabilidad financiera.

Atención: Un Aviso De Determinación Adversa sobre Beneficios también se utiliza para informarle si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió los servicios dentro de los estándares de tiempo del condado para la prestación de servicios.

Plazo del aviso

El condado debe enviar el aviso por correo:

- Al afiliado, al menos 10 días antes de la fecha de la acción de rescisión, suspensión o reducción de un servicio de salud conductual previamente autorizado.
- Al afiliado, en el plazo de dos días hábiles a partir de la decisión de denegación de pago o de las decisiones que den lugar a la denegación, retraso o modificación de la totalidad o parte de los servicios de salud conductual solicitados.

¿Recibiré siempre un Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios cuando no obtenga los servicios que deseo?

Sí, debería recibir un Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios. De lo contrario, puede presentar una apelación ante el condado o, si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial. Cuando se ponga en contacto con su condado, indique que ha experimentado una determinación adversa de beneficios pero que no ha recibido un aviso. En este manual se incluye información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial; esta información también debería estar disponible en la oficina de su proveedor.

¿Qué me informará el Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios?

Este aviso le informará:

- Las acciones de su condado que lo afectan a usted y a su capacidad para obtener servicios.
- La fecha en que la decisión surtirá efecto y el motivo de la decisión.
- Si el motivo de la denegación es que el servicio no es médicamente necesario, el aviso incluirá una explicación clara de por qué el condado tomó esta decisión. Esta explicación incluirá las razones clínicas específicas de por qué el servicio no se considera médicamente necesario para usted.
- Las normas estatales o federales en las que se basó la decisión.
- Su derecho a presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión del condado.
- Cómo recibir copias de los documentos, registros y demás información relacionada con la decisión del condado.
- Cómo presentar una apelación ante el condado.
- Cómo solicitar una Audiencia Estatal Imparcial si no está satisfecho con la decisión del condado sobre su apelación.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una Audiencia Estatal Imparcial



acelerada.

- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.
- De cuánto tiempo dispone para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.
- Su derecho a seguir recibiendo servicios mientras espera la decisión de una apelación o de una Audiencia Estatal Imparcial, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá los costos de estos servicios.
- Cuándo tiene que presentar su apelación o solicitud de Audiencia Estatal Imparcial si quiere que continúen los servicios.

¿Qué debo hacer al recibir un Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios?

Cuando reciba un Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios, debe leer detenidamente toda la información incluida. Si no entiende el aviso, su condado puede ayudarlo. También puede pedir ayuda a otra persona.

Puede solicitar la continuación del servicio que se ha interrumpido cuando presente una apelación o una solicitud de Audiencia Estatal Imparcial. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días calendario después de la fecha en que se le envió el Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios, o antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.

¿Puedo seguir obteniendo mis servicios mientras espero la decisión de una apelación?

Sí, usted podría seguir recibiendo sus servicios mientras espera una decisión. Esto significa que usted puede seguir viendo a su proveedor y/o recibir el mismo nivel de atención que necesita.

¿Qué tengo que hacer para seguir obteniendo mis servicios?



Debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Usted solicita seguir recibiendo el servicio dentro de los 10 días calendario posteriores a que el condado envíe el Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios o antes de la fecha en que el condado informó que el servicio se detendría, lo que sea más reciente.
- Presentó una apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha del Aviso de Determinación Adversa sobre Beneficios.
- La apelación se relaciona con la interrupción, reducción o suspensión de un servicio que ya estaba recibiendo.
- Su proveedor aceptó que necesita el servicio.
- El plazo que el condado ya aceptó para el servicio no finalizó todavía.

¿Qué sucede si el condado decide que no necesito el servicio después de la apelación?

No tendrá la obligación de pagar por los servicios que recibió mientras la apelación estaba pendiente.

Responsabilidades de los afiliados

¿Cuáles son mis responsabilidades como afiliado de Medi-Cal?

Es importante que entienda cómo funcionan los servicios del condado para que pueda recibir la atención que necesita. También es importante:

- Asistir a su tratamiento según lo programado. Usted tendrá el mejor resultado si trabaja con su proveedor para desarrollar metas para su tratamiento y sigue esas metas. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor al menos con 24 horas de anticipación y re programe para otro día y hora.
- Llevar siempre consigo su Tarjeta de Identificación de Beneficios de Medi-Cal (BIC, por sus siglas en inglés) y una identificación con foto cuando asista al



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

tratamiento.

- Informar a su proveedor si necesita un intérprete oral antes de su cita.
- Hablar con su proveedor sobre todas sus inquietudes médicas. Cuanto más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegurarse de hacerle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que usted comprenda completamente la información que recibe durante el tratamiento.
- Seguir los pasos de acción planeados que usted y su proveedor han acordado.
- Comunicarse con el condado si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que usted no puede resolver.
- Informar a su proveedor y al condado si tiene algún cambio en 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.
- Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda su tratamiento.
- Si sospecha de fraude o conducta indebida, repórtelo:
 - El Departamento de Servicios de Atención Médica solicita que cualquier persona que sospeche de fraude, mal uso o abuso en Medi-Cal llame a la Línea Directa de Fraude de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si cree que se trata de una emergencia, llame al **911** para recibir asistencia inmediata. Esta llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer en el anonimato.
 - También puede reportar sospechas de fraude o abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o usar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

¿Tengo que pagar por Medi-Cal?



La mayoría de las personas en Medi-Cal no tienen que pagar nada por los servicios médicos o de salud conductual. En algunos casos, es posible que tenga que pagar por los servicios médicos y/o de salud conductual, según la cantidad de dinero que reciba o gane cada mes.

- Si sus ingresos son inferiores a los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios médicos o de salud conductual.
- Si sus ingresos superan los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar algo de dinero por sus servicios de tratamiento médico o los servicios de salud conductual. La cantidad que usted paga se llama su “parte del costo”. Una vez usted haya pagado su “parte del costo”, Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas cubiertas para ese mes. En los meses en que no tenga gastos médicos, no tiene que pagar nada.
- Es posible que deba hacer un “copago” por cualquier tratamiento bajo Medi-Cal. Esto significa que usted paga una cantidad de su bolsillo cada vez que obtiene un servicio médico o acude a una sala de emergencias de un hospital para sus servicios regulares.
- Su proveedor le dirá si necesita hacer un copago.



AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es ilegal. El Departamento de Servicios de Salud Conductual del Condado de Santa Clara (BHSD) se adhiere a las leyes de derechos civiles estatales y federales. El Departamento de Servicios de Salud Conductual del Condado de Santa Clara no incurre en discriminación ilegal, excluye a personas ni las trata de manera diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

El Departamento de Servicios de Salud Conductual del Condado de Santa Clara brinda:

- Asistencia y servicios gratuitos para personas con discapacidades para ayudarlas a comunicarse mejor, como:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Servicios de lenguaje gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el condado las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llamando al 1-800-704-0900. O, si tiene dificultades para oír o hablar bien, puede llamar al TTY: 1-800-855-7100 o 711. Previa solicitud, este documento puede facilitarse en braille, letra grande, formato de audio o en formatos electrónicos accesibles.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services
Supporting Wellness and Recovery

Si cree que el BHSD del Condado de Santa Clara no ha brindado estos servicios o ha discriminado ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el Control de Calidad del BHSD. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: Comuníquese con el BHSD las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-800-704-0900. O, si tiene dificultades para oír o hablar bien, puede llamar al TTY: 1-800-855-7100 o 711.
- Por escrito: Complete un formulario de reclamo o escriba una carta y envíela a:
County of Santa Clara
BHSD Quality Assurance
Casilla postal 28504
San Jose, CA 95159
- En persona: Visite el consultorio de su médico o una clínica del BHSD y diga que quiere presentar una queja.
- Electrónicamente: Visite el sitio web del BHSD en <https://bhsd.santaclaracounty.gov/home>

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

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Servicios de Atención Médica de California, Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si tiene alguna dificultad para hablar o escuchar, por favor llame al **711 (Retransmisión del estado de California)**.
- Por escrito: Complete un formulario de reclamo o envíe una carta a:
Department of Health Care Services



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

Office for Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de reclamos están disponibles en:

<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

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

**OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS
HUMANOS DE LOS EE. UU.**

Si cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar un reclamo de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si tiene alguna dificultad para hablar o escuchar, llame a
TTY/TDD 1-800-537-7697.
- Por escrito: Complete un formulario de reclamo o envíe una carta a:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
- Los formularios de reclamos están disponibles en:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Electrónicamente: Visite el Portal de Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Hay disponible una declaración que describe las políticas y los procedimientos del condado para preservar la confidencialidad de los registros médicos y se le entregará previa solicitud.

Si tiene la edad y la capacidad para dar su consentimiento para recibir servicios de salud conductual, no es necesario que obtenga la autorización de ningún otro miembro para recibir dichos servicios ni para presentar una reclamación por dichos servicios.

Puede solicitar a su condado que envíe comunicaciones sobre servicios de salud conductual a otra dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono que elija. Esto se denomina “solicitud de comunicaciones confidenciales”. Si usted da su consentimiento para recibir atención, el condado no brindará información sobre sus servicios de salud conductual a ninguna otra persona sin su permiso por escrito. Si no proporciona una dirección postal, una dirección de correo electrónico o un número de teléfono, el condado enviará las comunicaciones en su nombre a la dirección o al número de teléfono registrado.

El condado cumplirá sus solicitudes de recibir comunicaciones confidenciales en la forma y formato que solicitó. O se asegurará de que sus comunicaciones sean fáciles de proporcionar en la forma y formato que usted solicitó. El condado las enviará a otra ubicación de su elección. Su solicitud de comunicaciones confidenciales durará hasta que la cancele o envíe una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

Puede solicitarnos que enviemos su información de salud de una manera diferente (por ejemplo, por correo electrónico en lugar de correo postal) o a un lugar diferente (por ejemplo, a una nueva dirección postal). El condado accederá a las solicitudes razonables. No es necesario que proporcione ningún motivo más allá de que el envío de información a su dirección habitual podría poner en riesgo su seguridad.



Cómo hacer una solicitud (elegir una):

- Correo electrónico: BHS_QI@hhs.sccgov.org
- Correo postal: Member Rights, P.O. Box 28504, San Jose, CA 95159-9903

Qué incluir en su solicitud:

- Su nombre completo y fecha de nacimiento o identificación de afiliado
- Un número de teléfono o correo electrónico donde podamos comunicarnos con usted si tenemos preguntas
- La dirección exacta, el correo electrónico o el número de teléfono que desea que usemos
- Cómo desea que nos comuniquemos con usted (correo postal, correo electrónico, teléfono u otro). Sea específico para que podamos proteger su privacidad y asegurarnos de que su información llegue únicamente a donde usted desea.
- Si esto se aplica a todas las comunicaciones o solo a ciertos tipos (por ejemplo, facturas, recordatorios de citas, resultados de pruebas)
- Opcional: una fecha de inicio y una fecha de finalización para esta solicitud

Duración:

Sus solicitudes permanecerán vigentes hasta que las cancele o nos envíe una nueva solicitud. Puede cambiar o cancelar su solicitud en cualquier momento enviando un correo electrónico a BHS_QI@hhs.sccgov.org o enviando una carta a Member Rights, P.O. Box 28504, San Jose, CA 95159-9903. Le confirmaremos cuando su solicitud surta efecto.

[Aviso de Prácticas de Privacidad:](#)

Nuestras políticas para proteger su información médica están disponibles aquí: <https://bhscd.santaclaracounty.gov/member-support/member-health-data>

TÉRMINOS IMPORTANTES

Línea 988 de Prevención del Suicidio y Crisis: Un número de teléfono que brinda apoyo gratuito y confidencial para personas que atraviesan una crisis de salud mental, incluidos pensamientos suicidas. Está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para conectar a las personas que llaman con consejeros capacitados que pueden ofrecer ayuda y apoyo.

Juez de derecho administrativo: Un juez que entiende y decide en casos que involucran determinaciones adversas de beneficios.

Sociedad Americana de Medicina de la Adicción (ASAM): Una sociedad médica profesional que representa a médicos y otros profesionales de la salud que se especializan en el tratamiento de adicciones. Esta organización creó los Criterios ASAM, que es el conjunto nacional de criterios para el tratamiento de la adicción.

Resolución de apelación: El proceso para resolver un desacuerdo que tenga con una decisión tomada por el condado sobre la cobertura de un servicio solicitado. En términos más simples: Es la forma de conseguir una segunda mirada a una decisión con la que no está de acuerdo.

Interfaces de Programación de Aplicaciones (API): Las API son como mensajeros que permiten que diferentes programas de software "hablen" entre sí y compartan información.

Evaluación: Una actividad del servicio destinada a evaluar el estado actual de la salud mental, emocional o conductual.

Autorización: Otorgar permiso o aprobación.

Representante autorizado: Alguien legalmente habilitado para actuar en nombre de otra persona.

Salud conductual: Se refiere a nuestro bienestar emocional, psicológico y social. En términos más simples: Se trata de la forma en que pensamos, sentimos e interactuamos con otras personas.



Beneficios: Servicios de atención médica y medicamentos cubiertos por este plan de salud.

Tarjeta de identificación de beneficios (Bic, por sus siglas en inglés): Una tarjeta de identificación para verificar su seguro médico de Medi-Cal.

Servicios de Coordinación de la Atención (Coordinación de Atención): Ayuda a las personas a acceder y utilizar el sistema de atención médica.

Cuidador: Alguien que brinda atención y apoyo a otra persona que necesita ayuda.

Gestor de casos: Profesional de enfermería registrado o trabajadores sociales que pueden ayudar a un afiliado a comprender problemas de salud importantes y organizar la atención con sus proveedores.

Gestión de casos: Es un servicio para ayudar a los afiliados a acceder a los servicios médicos, educativos, sociales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios que necesiten. En otras palabras, ayudan a las personas a obtener la atención y el apoyo que necesitan.

CHIP (Programa de Seguro Médico Infantil): Un programa gubernamental que ayuda a las familias a obtener seguro médico para sus hijos si no pueden pagarlo.

Coordinador de Derechos Civiles: Garantiza que una organización (como una escuela, una empresa o una agencia gubernamental) cumpla con las leyes que protegen a las personas de la discriminación.

Centrado en el cliente: Algo que se enfoca en las necesidades y preferencias del cliente.

Organizaciones comunitarias: Grupos de personas que trabajan juntas para mejorar su comunidad.

Servicios comunitarios para adultos (CBAS): Servicios ambulatorios en centros para atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidado personal, capacitación y apoyo para familiares y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para afiliados que califican.

Estabilización en la comunidad: Ayuda a las personas que atraviesan una crisis de salud mental a obtener apoyo dentro de su propia comunidad en lugar de ir a un hospital.

Continuación del servicio: Véase continuidad de la atención.

Continuidad de la atención: La capacidad de un afiliado del plan de seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de su proveedor actual fuera de la red por hasta 12 meses si el proveedor y el condado están de acuerdo.

Copago: Un pago que realiza un afiliado, generalmente en el momento del servicio, además del pago de la aseguradora.

Servicios cubiertos: Servicios de Medi-Cal cuyo pago es responsabilidad del condado. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal, cualquier modificación del contrato y como se detalla en este Manual del Afiliado (también conocido como Evidencia Combinada de Cobertura [EOC] y Formulario de Divulgación).

Servicios culturalmente competentes: Proporcionar servicios que respeten y sean receptivos a la cultura, el idioma y las creencias de una persona.

Personas significativas de apoyo designadas: Personas que el afiliado o el proveedor consideran importantes para el éxito del tratamiento. Entre ellas se pueden incluir a los padres o tutores legales de un menor, cualquier persona que viva en el mismo hogar y otros familiares del afiliado.

DHCS: El Departamento de Servicios de Atención Médica de California. Esta es la oficina estatal que supervisa el programa Medi-Cal.

Discriminación: El trato injusto o desigual de una persona en función de su raza, género, religión, orientación sexual, discapacidad u otras características.

Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT): Consulte “Medi-Cal para niños y adolescentes”.

Servicios de tratamiento enfocados en la familia: Brinda apoyo y tratamiento a los niños y sus familias para abordar los desafíos de salud mental dentro del entorno del hogar.

Servicios de planificación familiar: Servicios para prevenir o retrasar un embarazo. Se proporcionan servicios a los afiliados en edad reproductiva para permitirles determinar el número y el espaciamiento de los hijos.



Pago por Servicio (FFS) de Medi-Cal: Modelo de pago en el que a los proveedores de salud conductual se les paga por cada servicio individual que brindan a los pacientes, en lugar de una tarifa mensual o anual por paciente. Este programa cubre Medi-Cal Rx.

Responsabilidad financiera: Ser responsable de pagar una deuda o un costo.

Hogar de acogida: Un hogar que brinda cuidado sustituto las 24 horas a niños que están separados de sus padres o tutores.

Fraude: Un acto intencional para engañar o tergiversar realizado por una persona con conocimiento de que el engaño o la tergiversación podrían resultar en algún beneficio no autorizado para sí misma o para otra persona.

Medi-Cal de alcance completo: Atención médica gratuita o de bajo costo para personas en California que brinda más que solo atención médica de emergencia. Proporciona atención médica, dental, de salud mental, planificación familiar y de la vista (ojos). También cubre el tratamiento por consumo de alcohol y drogas, los medicamentos que prescribe su médico y mucho más.

Queja: Expresión verbal o escrita de insatisfacción de un afiliado con respecto a un servicio cubierto por Medi-Cal, un plan de atención administrada, un condado o un proveedor de Medi-Cal. Una queja es lo mismo que un reclamo.

Tutor: Persona legalmente responsable del cuidado y bienestar de otra persona, generalmente un niño o alguien que no puede cuidar de sí mismo.

Hospital: Un lugar donde un afiliado recibe atención ambulatoria y de internación por parte de médicos y personal de enfermería.

Hospitalización: Ingreso a un hospital para recibir tratamiento como paciente internado.

Proveedores de Atención Médica Indígena (IHCP): Un programa de atención médica operado por el Servicio de Salud Indígena (IHS), una tribu indígena, un programa de salud tribal, una organización tribal o una organización indígena urbana (UIO), según se definen esos términos en la Sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención Médica Indígena (25 U.S.C. sección 1603).

Evaluación inicial: Un examen del afiliado para determinar la necesidad de servicios de salud mental o tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias.

Desintoxicación con internación: Un servicio voluntario de atención médica aguda para la desintoxicación de afiliados con complicaciones médicas graves asociadas con las abstinencias.

Modelo de Práctica Básica Integrada: Una guía que describe los valores, estándares y prácticas para trabajar con niños, jóvenes y familias en California.

Profesional de salud mental con licencia: Cualquier proveedor que tenga licencia de acuerdo con la ley aplicable del estado de California, como los siguientes: médico con licencia, psicólogo con licencia, trabajador social clínico con licencia, consejero clínico profesional con licencia, terapeuta matrimonial y familiar con licencia, enfermero registrado, enfermero vocacional con licencia, técnico psiquiátrico con licencia.

Hospital psiquiátrico habilitado: Un centro de tratamiento de salud mental autorizado para brindar atención hospitalaria las 24 horas a pacientes con trastornos mentales, incompetentes o que representan un peligro para sí mismos o para los demás.

Centro residencial habilitado: Centros que brindan servicios residenciales no médicos a adultos que se están recuperando de problemas relacionados con el abuso o uso indebido de alcohol u otras drogas (AOD).

Plan de atención administrada: Un plan de salud de Medi-Cal que utiliza solo ciertos médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan.

Medi-Cal: La versión de California del programa federal Medicaid. Medi-Cal ofrece cobertura médica gratuita y de bajo costo a personas elegibles que viven en California.

Medi-Cal para niños y adolescentes: Un beneficio para los afiliados de Medi-Cal menores de 21 años para ayudarlos a mantenerse saludables. Los afiliados deben realizarse los controles de salud adecuados a su edad y las pruebas de detección apropiadas para detectar problemas de salud y tratar enfermedades de forma temprana. Deben recibir tratamiento para cuidar o mejorar las afecciones que se puedan detectar en los chequeos. Este beneficio también se conoce como beneficio de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT) bajo la ley federal.

Especialista de Apoyo entre Pares de Medi-Cal: Una persona con experiencia vivida en afecciones de salud conductual o trastornos por consumo de sustancias y que se encuentra en recuperación, que ha cumplido con los requisitos de un programa de certificación del condado aprobado por el Estado, que está certificada por el condado y que brinda estos servicios bajo la supervisión de un Profesional de la Salud Conductual que cuenta con licencia, exención o registro ante el Estado.

Medi-Cal Rx: Un servicio de beneficios de farmacia que forma parte de FFS Medi-Cal y se conoce como “Medi-Cal Rx”, que brinda beneficios y servicios de farmacia, incluidos medicamentos recetados y algunos suministros médicos a todos los afiliados de Medi-Cal.

Medicamento necesario (o necesidad médica): Para los afiliados de 21 años o más, un servicio es medicamento necesario cuando es razonable y necesario para proteger la vida, prevenir enfermedades importantes o discapacidades significativas, o para aliviar el dolor severo. Para los afiliados menores de 21 años de edad, un servicio es medicamento necesario si es para corregir o mejorar una enfermedad o afección mental detectada mediante un servicio de evaluación.

Tratamiento asistido por medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés): El uso de medicamentos aprobados por la FDA en combinación con consejería o terapias conductuales para brindar un enfoque integral del paciente para el tratamiento del trastorno por consumo de sustancias.

Afiliado: Un individuo inscripto en el programa Medi-Cal.

Crisis de Salud mental: Cuando alguien está experimentando una situación en la que sus comportamientos o síntomas lo ponen a él o a otros en riesgo y requiere atención inmediata.

Plan de salud mental: Cada condado tiene un plan de salud mental que es responsable de brindar u organizar servicios de salud mental especializados para los afiliados de Medi-Cal en su condado.

Red: Un grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores contratados con el condado para brindar atención.

Transporte médico no urgente: Transporte en ambulancia, furgoneta para sillas de ruedas o furgoneta de literas para las personas que no pueden utilizar el transporte público o privado.

Transporte no médico: Transporte cuando se viaja hacia y desde una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por el proveedor de un afiliado y cuando se recogen recetas y suministros médicos.

Oficina del Defensor del Pueblo: Ayuda a resolver problemas desde un punto de vista neutral para garantizar que los afiliados reciban todos los servicios médicamente necesarios y cubiertos por los cuales los planes son contractualmente responsables.

Ubicación fuera del hogar: Un retiro temporal o permanente de un niño de su hogar a un entorno más seguro, como una familia de acogida o un hogar grupal.

Proveedor fuera de la red: Un proveedor que no es parte de la red contratada del condado.

Costo de bolsillo: Un costo personal para un afiliado para recibir servicios cubiertos. Esto incluye primas, copagos o cualquier costo adicional por servicios cubiertos.

Servicios de salud mental ambulatorios: Los servicios ambulatorios para afiliados con afecciones de salud mental leves a moderadas que incluyen:

- Evaluación y tratamiento de la salud mental individual o grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas, cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental
- Servicios ambulatorios para fines de seguimiento de la terapia farmacológica
- Consulta psiquiátrica
- Laboratorio ambulatorio, suministros y suplementos

Proveedor participante (o médico participante): Un médico, hospital u otro profesional de atención médica autorizado o centro de salud autorizado, incluidas las instalaciones subagudas que tienen un contrato con el condado para ofrecer servicios cubiertos a los afiliados en el momento en que un afiliado recibe atención.

Desarrollo de planes: Una actividad de servicio que consiste en el desarrollo de planes para el cliente, la aprobación de planes para el cliente y/o el seguimiento del progreso de un afiliado.

Medicamentos recetados: Un medicamento que legalmente requiere una orden de un proveedor autorizado para ser dispensado, a diferencia de los medicamentos de venta libre (“OTC”) que no requieren receta.

Atención primaria: También conocida como “atención de rutina”. Se trata de servicios médicamente necesarios y atención preventiva, visitas de control de niños o atención como seguimiento de rutina. La meta de estos servicios es evitar problemas de salud.

Proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés): El proveedor autorizado que tiene un afiliado para la mayor parte de su atención médica. El PCP ayuda al afiliado a obtener la atención que necesita. Un PCP puede ser un:

- médico general
- médico internista
- pediatra
- médico de familia
- obstetra/ginecólogo
- proveedor de Atención Médica Indígena (IHCP)
- Centro de salud calificado federalmente (FQHC)
- Clínica de Salud Rural (RHC)
- profesional de enfermería
- asistente médico
- Clínica

Autorización previa (preaprobación): El proceso mediante el cual un afiliado o su proveedor debe solicitar la aprobación del condado para ciertos servicios para garantizar que el condado los cubra. Una derivación no es una aprobación. Una autorización previa es lo mismo que una preaprobación.

Resolución de problemas: El proceso que permite a un afiliado resolver un problema o inquietud sobre cualquier asunto relacionado con las responsabilidades del condado, incluida la prestación de servicios.

Directorio de proveedores: Una lista de proveedores en la red del condado.

Afección médica psiquiátrica de emergencia: Un trastorno mental en el que los síntomas son lo suficientemente graves o severos como para causar un peligro inmediato al afiliado o a otras personas, o el afiliado es inmediatamente incapaz de conseguir o usar alimentos, vivienda o ropa debido al trastorno mental.

Prueba psicológica: Una prueba que ayuda a comprender los pensamientos, sentimientos y comportamientos de una persona.

Derivación: Cuando el médico de atención primaria de un afiliado dice que puede recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios de atención cubiertos requieren una derivación y autorización previa (preaprobación).

Servicios y dispositivos de terapia rehabilitadora y habilitante: Servicios y dispositivos para ayudar a los afiliados con lesiones, discapacidades o afecciones crónicas a adquirir o recuperar habilidades mentales y físicas.

Servicios de refugio residencial: Proporcionan alojamiento temporal y apoyo a personas sin hogar o que atraviesan una crisis de vivienda.

Evaluación inicial: Un chequeo rápido llevado a cabo para determinar los servicios más adecuados.

Parte del costo: La cantidad de dinero que un afiliado debe pagar por sus gastos médicos antes de que Medi-Cal pague por los servicios.

Trastornos emocionales graves (problemas): Se refiere a un trastorno mental, conductual o emocional significativo en niños y adolescentes que interfiere con su capacidad para funcionar en el hogar, la escuela o la comunidad.

Especialista (o médico especializado): Un médico que trata ciertos tipos de problemas de salud. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata huesos rotos, un alergista trata alergias y un cardiólogo trata problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, los

afiliados necesitarán una derivación de su médico de atención primaria para acudir a un especialista.

Servicios Especializados de Salud Mental (SMHS, por sus siglas en inglés):

Servicios para afiliados que tienen necesidades de servicios de salud mental que son superiores a un nivel de deterioro leve a moderado.

Basado en fortalezas: Ver lo que alguien puede hacer, en lugar de centrarse sólo en sus problemas.

Servicios para el trastorno por consumo de sustancias: Servicios que ayudan a las personas que luchan contra la adicción a las drogas o al alcohol.

Telemedicina: Una forma de prestar servicios de atención sanitaria a través de tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la atención sanitaria del paciente.

Trauma: Una angustia emocional y psicológica profunda derivada de experimentar o presenciar un evento aterrador.

Servicios especializados de salud mental orientados al trauma: Estos servicios reconocen que muchas personas que luchan con problemas de salud mental han experimentado traumas y brindan atención sensible y de apoyo para quienes han sufrido un trauma.

Plan de tratamiento: Un plan para abordar las necesidades de un afiliado y monitorear el progreso para restaurar el mejor nivel funcional posible del afiliado.

TTY/TDD: Dispositivos que ayudan a las personas sordas, con dificultades auditivas o con problemas del habla a realizar y recibir llamadas telefónicas. TTY significa “Teletipo”. TDD significa “Dispositivo de telecomunicaciones para sordos”.

Servicios vocacionales: Servicios que ayudan a las personas a encontrar y conservar empleos.

Lista de espera: Una lista de personas que están esperando algo que actualmente no está disponible, pero que podría estarlo en el futuro.

Derivación acompañada: Una transición fluida de un proveedor a otro.



INFORMACIÓN ADICIONAL ACERCA DE SU CONDADO

Servicios de apoyo entre pares de Medi-Cal

- Actualmente ofrecido por el Condado de Santa Clara. Consulte la página de [Información de contacto del condado](#) para obtener más información.

Tratamiento comunitario asertivo (ACT)

- Actualmente ofrecido por el Condado de Santa Clara. Consulte la página de [Información de contacto del condado](#) para obtener más información.

Tratamiento comunitario asertivo forense (FACT)

- Actualmente ofrecido por el Condado de Santa Clara. Consulte la página de [Información de contacto del condado](#) para obtener más información.

Atención especializada coordinada (CSC) para un Primer Episodio de Psicosis (FEP)

- Actualmente ofrecido por el Condado de Santa Clara. Consulte la página de [Información de contacto del condado](#) para obtener más información.

Servicios de Clubhouse

- Actualmente, el Condado de Santa Clara no ofrece el servicio de Clubhouse.

Servicios mejorados para trabajadores de la salud de la comunidad (CHW)

- Actualmente ofrecidos por el Condado de Santa Clara. Consulte la página de [Información de contacto del condado](#) para obtener más información.

Empleo asistido

- Actualmente ofrecido por el Condado de Santa Clara. Consulte la página de [Información de contacto del condado](#) para obtener más información.