



SERVICIOS DE SALUD

CONDUCTUAL DEL

CONDADO DE INYO

Plan de salud mental

Manual del beneficiario

Servicios especializados de salud mental

1360 N. Main
Bishop, CA 93514

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]).

Tiếng Việt (Vietnamese)

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

Tagalog (Tagalog–Filipino)

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

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx])번으로 전화해 주십시오.

繁體中文 (Chinese)

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

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY (հեռատիպ)՝ [1-xxx-xxx-xxxx]).



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните [1-xxx-xxx-xxxx] (телетайп: [1-xxx-xxx-xxxx]).

فارسی (Farsi)

توجه اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای امشد :
فراهم می باشد. ب [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY:[1-xxx-xxx-xxxx]) تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

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

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

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

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك اتصل برقم [1-xxx-xxx-xxxx] بالمجان.

(TTY: (رقم هاتف الصم والبكم: -

हिंदी (Hindi)

आनंद: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुझ भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं।
[1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: เราช่วยเหลือทางภาษาไทย รือ โทร [1-xxx-xxx-xxxx]
ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถโทร อ ฟ
(TTY: [1-xxx-xxx-xxxx]).



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន៖ រសេរី ិន អ កនិយ ៃខ , រស ជនយមននក
េយមិនគិត ុន គី ុនសំ ំ ំ អុំ ើ នក។ ូ ូ សព [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx])។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອ ອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [1-xxx-xxxxxxx]).

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	6
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN.....	7
INFORMACIÓN GENERAL	12
INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL.....	15
CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA	19
ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL	22
CRITERIOS DE NECESIDAD MÉDICA.....	28
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR	30
ALCANCE DE LOS SERVICIOS	32
DETERMINACIONES ADVERSAS SOBRE BENEFICIOS POR PARTE DE SU MHP	40
EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS:PRESENTAR UNA QUEJA O UNA APELACIÓN	43
EL PROCESO DE QUEJAS	45
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA).....	48
EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL	54
INSTRUCCIÓN ANTICIPADA SOBRE ATENCIÓN MÉDICA.....	58
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO	60



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Puede obtener este Manual del beneficiario y otros materiales en otros idiomas de forma gratuita. Llame a Servicios de salud conductual del Condado de Inyo al 1-800-841-5011. La llamada telefónica es gratuita.

Otros formatos

Puede obtener esta información gratuitamente en otros formatos auxiliares, como en braille, en impresión tipográfica de 18 puntos o en formato de audio. Llame a Servicios de salud conductual del Condado de Inyo al 1-800-841-5011. La llamada telefónica es gratuita.

Servicios de interpretación

No tiene que pedirle a un familiar o amigo que le sirva de intérprete. Los servicios de interpretación, lingüísticos y culturales están disponibles las 24 horas del día, los 7 días a la semana sin costo alguno. Para obtener este manual en un idioma distinto o para solicitar un intérprete, llame a Servicios de salud conductual del Condado de Inyo al 1-800-841-5011. La llamada telefónica es gratuita.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es contra de la ley. Los Servicios de salud conductual del Condado de Inyo cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. Los Servicios de salud conductual del Condado de Inyo no discriminan de manera ilegal, excluyen o tratan de manera diferente a las personas debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Los Servicios de salud conductual del Condado de Inyo proporcionan:

- Ayuda y servicios gratuitos para personas con discapacidades para ayudarlos a comunicarse mejor, tales como:



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Intérpretes calificados en lenguaje de señas
- Información escrita en otros formatos
(impresión en tipografía grande, formatos de audio o accesibles electrónicamente, otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con Servicios de salud conductual del Condado de Inyo entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. O bien, si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al **(916) 440-7370**. Si no habla o no oye bien, llame al **711 (Servicio de retransmisión de telecomunicaciones)**.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree que los Servicios de salud conductual del Condado de Inyo no le ha prestado estos servicios o lo ha discriminado de manera ilegal por motivos del sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, padecimiento médico, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el [Coordinador de Derechos Civiles del MHP]. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente de las siguientes formas:

- Por teléfono: llame al 760-873-6533 entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. O bien, si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al **916) 440-7370 o 711**.
- Por escrito: llene un formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

Inyo County Health and Human Services
Atención: Stephanie Tanksley
1360 N. Main
Bishop, CA 93514

- En persona: visite los Servicios de salud conductual del Condado de Inyo y diga que desea presentar una queja.
- Electrónicamente: Visite el sitio web de Servicios de salud conductual del Condado de Inyo en [Behavioral Health Division | Inyo County California](#)

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 por teléfono, por escrito o electrónicamente de las siguientes formas:



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [MHP URL].

- Por teléfono: llame al **(916) 440-7370**. Si no habla o no oye bien, llame al **711** (**Servicio de retransmisión de telecomunicaciones**).
- Por escrito: llene un formulario de quejas o envíe una carta a:

Michele Villados
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P. O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de quejas están disponibles en:

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

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

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS

Si considera que se le ha discriminado debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles directamente ante la

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: llame al **1 (800) 368-1019**. Si no habla o no oye bien, llame al **TTY/TDD 1 (800) 537-7697**.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Por escrito: llene un formulario de quejas 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 quejas están disponibles en:
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- Electrónicamente: visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en_
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Salud conductual del Condado de Inyo es el MHP del Condado de Inyo. Estamos comprometidos con: Proporcionar servicios de salud conductual de alta calidad y culturalmente sensibles para fortalecer el bienestar y la resiliencia a través de la esperanza, la sanación y el apoyo a las personas y familias de nuestra comunidad.

Este manual describe cómo obtener los servicios especializados de salud mental de Medi-Cal a través del MHP de su condado. Este manual describe sus beneficios y cómo obtener atención médica. También encontrará aquí la respuesta a muchas de sus preguntas.

Conocerá:

- Cómo acceder a servicios especializados de salud mental a través de su MHP
- Los beneficios a los que tiene acceso
- Qué hacer si tiene alguna pregunta o problema
- Los derechos y responsabilidades que tiene como beneficiario de Medi-Cal

Si no lee este manual de inmediato, consérvelo para leerlo más adelante. Este manual y otros materiales escritos están disponibles en formato electrónico o impreso en el MHP, sin costo alguno. Llame a su MHP al 1-800-841-5011 si desea una copia impresa.

Use este manual como un complemento de la información que recibió al inscribirse en Medi-Cal.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

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

Si habla un idioma distinto al inglés, contamos con servicios de interpretación gratuitos para usted. Llame a Servicios de salud conductual del Condado de Inyo al 1-800-841-5011. Su MHP está disponible las 24 horas al día, los siete días a la semana.

También puede comunicarse con su MHP al 1-8-841-5011 si desea este manual u otros materiales escritos en formatos alternativos como letra grande, braille o formato de audio. Su MHP le ayudará.

Si le gustaría tener este manual u otros materiales escritos en un idioma que no sea el inglés, llame a su MHP. Su MHP le ayudará por teléfono en su idioma.

Esta información está disponible en los idiomas enumerados a continuación.

Inglés

Español

¿Cuáles son las responsabilidades de mi MHP?

Su plan de salud mental es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si usted es elegible para recibir los servicios especializados de salud mental del condado o de su red de proveedores.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito con atención las 24 horas del día, los siete días de la semana, en donde puedan indicarle cómo obtener servicios del MHP. 1-800-841-5011
- Contar con suficientes proveedores para asegurar que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el MHP, si los necesita



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Informarle y capacitarle sobre los servicios disponibles por parte de su MHP.
- Proporcionarle servicios en su idioma o por medio de un intérprete (si es necesario) sin costo alguno e informarle que tiene a su disposición servicios de interpretación.
- Proporcionarle información escrita sobre aquello que esté disponible para usted en otros idiomas o formularios alternativos como en braille o impresión en letra grande. Este manual está disponible en español, o si necesita formatos alternativos o ayudas auxiliares, comuníquese con MHP al 1-800-841-5011.
- Proporcionarle un aviso sobre cualquier cambio importante en la información que se especifica en este manual por lo menos 30 días antes de la fecha en que dicho cambio entre en vigor. Un cambio se considera importante cuando existe un aumento o disminución en la cantidad o tipo de servicios disponibles, o si hay un aumento o disminución en la cantidad de proveedores en la red o si hay algún otro cambio que tuviera un impacto en los beneficios que recibe a través del MHP.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL

¿Quiénes pueden obtener Medi-Cal?

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

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

Además, debe vivir en California para reunir los requisitos para recibir Medi-Cal. Si cree que califica para Medi-Cal, conozca cómo presentar su solicitud a continuación.

¿Cómo puedo solicitar beneficios de Medi-Cal?

Puede solicitar Medi-Cal en cualquier momento del año. Puede elegir una de las siguientes formas de presentar la solicitud.

Por correo postal: solicite Medi-Cal con una sola solicitud optimizada, que se ofrece en inglés y en otros idiomas en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Envíe las solicitudes completadas a la oficina local de su condado. Encuentre la dirección de la oficina local de su condado en la siguiente dirección de Internet <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Inyo County Division of Ageing and Social Services
1360 N. Main
Bishop, CA 93514



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [MHP URL].

Por teléfono: para presentar su solicitud por teléfono, llame a la oficina local de su condado. Puede encontrar el número de teléfono en la siguiente dirección de Internet <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

1-760-872-1394

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

En persona: para presentar una solicitud en persona, encuentre la oficina local de su condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. Ahí podrá obtener ayuda para completar su solicitud.

Inyo County Division of Ageing and Social Services
1360 N. Main
Bishop, CA 93514

Si necesita ayuda para presentar su solicitud o si tiene alguna pregunta, puede contactar gratuitamente a un asesor de inscripción capacitado (CEC, por sus siglas en inglés). Llame al 1-800-300-1506, o busque un CEC local en <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

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



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [MHP URL].

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia son aquellos que se prestan a beneficiarios que sufren una afección de salud inesperada, incluyendo una afección psiquiátrica de emergencia.

Una afección de salud de emergencia presenta síntomas tan graves (que posiblemente incluyan dolor intenso) que una persona promedio podría esperar que en cualquier momento sucediera lo siguiente:

- La salud de la persona (o, en el caso de una mujer embarazada, la salud del bebé que aún no ha nacido) podría estar en grave peligro.
- Problemas graves con las funciones corporales
- Problema grave con cualquier órgano o parte del cuerpo

Una afección psiquiátrica de emergencia ocurre cuando una persona promedio cree que alguien:

- Es un peligro actual para sí misma o para otra persona debido a lo que parece una enfermedad mental
- Está incapacitada inmediatamente de proveer alimentos o alimentarse o de usar ropa o tener refugio debido a lo que parece ser una enfermedad mental

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No es necesario contar con una autorización previa para los servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá las afecciones de emergencia, ya sea que dicha afección sea de naturaleza médica o psiquiátrica (emocional o mental). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá ninguna factura de pago por acudir a la sala de emergencias, incluso si resulta que no se trataba de una emergencia. Si considera tener una emergencia, llame al 911



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

o acuda a cualquier hospital u otro sitio para solicitar ayuda.

¿Hay transporte disponible?

Es posible ofrecer transporte médico que no sea de emergencia y transporte para fines no-médicos a los beneficiarios de Medi-Cal que no tienen transporte propio y que tengan la necesidad médica de recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal.

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

Si tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte para fines no-médicos, puede llamar directamente a una empresa de transporte médico profesional autorizada o puede llamar a su proveedor de atención médica y preguntar por los proveedores de transporte de su zona. Cuando contacte a la empresa de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede recetarle transporte médico que no sea de emergencia y ponerle en contacto con un proveedor de transporte para coordinar el traslado de ida y vuelta a su(s) cita(s).

¿Con quién me puedo comunicar si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce se encuentra en una crisis, llame a la Línea de prevención del suicidio al 1-800-273-TALK (8255).

Para residentes locales que buscan ayuda en una crisis y para tener acceso a programas de salud mental locales, llame al 1-800-841-5011 o 988.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

¿Cómo puedo saber cuándo necesito ayuda?

Muchas personas tienen momentos difíciles en su vida, y pueden sufrir problemas de salud mental. Lo más importante que debe recordar cuando se pregunte si necesita ayuda profesional es confiar en usted mismo. Si usted es elegible para Medi-Cal y considera que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación a su MHP.

Es posible que necesite ayuda si presenta uno o más de las siguientes señales:

- Se siente deprimido (o desesperanzado, impotente o muy deprimido) la mayor parte del día, casi todos los días
- Ha perdido el interés en actividades que generalmente le gusta hacer
- Ha bajado o aumentado de peso en poco tiempo
- Duerme demasiado o muy poco
- Son más lentos sus movimientos o se mueve de forma excesiva
- Se siente cansado casi todo el día
- Siente que no vale nada o siente culpa excesiva
- Tiene dificultad para pensar, concentrarse y/o tomar decisiones
- Siente una menor necesidad de dormir (se siente “descansado” con solo dormir unas cuantas horas)
- Sus ideas están tan aceleradas que no puede seguirles el paso
- Habla muy rápido o no puede dejar de hablar
- Piensa que las personas están tratando de hacerle daño
- Escucha voces o sonidos que otros no escuchan
- Ve cosas que otros no ven
- No puede ir al trabajo ni a la escuela
- No le importa su higiene personal (estar limpio)
- Tiene graves problemas con otras personas



Llame a su MHP al 760-873-6533

Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es gratuita.

Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Se aparta o retrae de otras personas
- Lloro con frecuencia y sin razón
- Se enoja o “estalla” a menudo sin razón alguna
- Tiene cambios intensos de estado de ánimo
- Se siente ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo
- Tiene lo que otros denominan conductas raras o extrañas

¿Cómo saber si mi hijo menor o adolescente necesita ayuda?

Puede ponerse en contacto con su MHP para que evalúe a su hijo menor o adolescente si cree que muestra alguna de las señales de un problema de salud mental. Si su hijo menor o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que los servicios especializados de salud mental cubiertos por el MHP son necesarios, el MHP coordinará para que su niño o adolescente reciba los servicios. También hay servicios disponibles para padres o madres que se sienten abrumados por ser padres o que tienen problemas de salud mental.

La siguiente lista de verificación puede ayudarle a evaluar si su hijo necesita ayuda, tal como servicios de salud mental. Si más de una señal está presente o si persiste durante un período prolongado, puede ser indicación de que se trata de un problema más grave que requiere ayuda profesional. Estas son algunas señales a las que debe poner atención:

- Su comportamiento cambia de forma repentina e inexplicable
- Se queja de dolores sin causa médica o física.
- Pasa más tiempo solo
- Se cansa fácilmente y tiene poca energía
- Se mueve mucho y no se puede estar quieto
- Está menos interesado en la escuela sin razón aparente
- Se distrae con facilidad
- Le dan miedo las situaciones nuevas



Llame a su MHP al 760-873-6533
 Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
 lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
 gratuita.
 Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Se siente triste o infeliz sin causa aparente
- Se irrita o enfada sin causa aparente
- Se siente desesperado
- Tiene problemas de concentración
- Sus amigos ya no le interesan tanto
- Pelea con otros
- Falta a clases sin causa justificada
- Sus notas escolares bajan
- Tiene baja autoestima
- Tiene problemas para dormir
- Se preocupa mucho
- Se siente angustiado cuando no está con usted
- Siente que nada le sale bien
- Asume riesgos innecesarios
- Con frecuencia se siente herido emocional o físicamente
- Actúa mucho más inmaduro que los niños de su edad
- No entiende los sentimientos de otras personas
- Hostiga a otros
- No asume responsabilidad por sus acciones
- Toma cosas que no le pertenecen y niega haberlo hecho



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

¿Qué son los servicios especializados de salud mental?

Los servicios especializados de salud mental son servicios de salud mental para personas que padecen enfermedades mentales o problemas emocionales que un médico habitual no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son lo suficientemente graves como para interferir con la capacidad de una persona para llevar a cabo sus actividades diarias.

Los servicios especializados de salud mental incluyen:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con medicamentos
- Gestión de casos específicos
- Servicios de intervención durante una crisis
- Servicios de estabilización durante una crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial durante una crisis
- Servicios de tratamiento intensivo de día
- Rehabilitación durante el día
- Servicios psiquiátricos hospitalarios para pacientes internados
- Servicios de centros de salud psiquiátrica

Además de los servicios especializados de salud mental enumerados anteriormente, los beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a servicios adicionales de conformidad con el beneficio de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT, por sus siglas en inglés). Estos servicios incluyen:

- Servicios intensivos en el hogar
- Coordinación de cuidados intensivos
- Servicios terapéuticos conductuales



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Cuidados terapéuticos de acogida

Si desea informarse más acerca de cada servicio especializado de salud mental que pudiera estar disponible para usted, consulte la sección “Alcance de los servicios” en este manual.

¿Cómo puedo obtener servicios especializados de salud mental?

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

Usted también puede ser referido a su MHP para recibir servicios especializados de salud mental por otra persona u organización, incluyendo su doctor, escuela, un miembro de su familia, tutor, su plan de salud de atención administrada de Medi-Cal u otras agencias del condado. Por lo general, su médico o el plan de salud de atención administrada de Medi-Cal necesitará su permiso, o el permiso del padre, madre o cuidador de un niño, para hacer la referencia directamente al MHP, a menos que se trate una emergencia. Su MHP no puede denegar una solicitud para realizar una evaluación inicial para determinar si usted cumple con los criterios para recibir los servicios del MHP.

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

¿Dónde puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive. Estos servicios los presta una persona especialmente capacitada para ofrecer ayuda y apoyo a las personas y sus familias en todo nuestro condado. Podemos atenderlo



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

en persona o podemos ofrecerle telemedicina si no puede viajar a Bishop. Cada condado dispone de servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y personas mayores. Si es menor de 21 años, usted es elegible para la cobertura y beneficios adicionales conforme al EPSDT.

Su MHP presta servicios en inglés y en español. Cuando llame para solicitar servicios, nosotros determinaremos si necesita servicios especializados de salud mental. De ser así, el MHP lo referirá a un proveedor de salud mental que preste los servicios que usted necesita.

El MHP debe asegurarse de referirlo a un proveedor que pueda darle el cuidado que necesite y que sea el más cercano a su hogar.

¿Cuándo puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Su MHP debe cumplir con los estándares estatales para el horario de citas cuando le programe una cita para recibir los servicios del MHP. El MHP debe ofrecerle una cita que cumpla con las siguientes normas de horario de citas:

- en un lapso de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar servicios con el MHP;
- en un lapso de 48 horas si solicita servicios para una afección urgente;
- en un lapso de 15 días a partir de su solicitud para una cita con un psiquiatra;
- y,
- para los servicios en continuos (después de la cita inicial), de manera oportuna en función de su afección y necesidad de servicios.

¿Quién decide qué servicios recibiré?

Usted, su proveedor y el MHP están todos involucrados en decidir qué servicios necesita recibir a través del MHP siguiendo los criterios de necesidad médica y la lista



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

de servicios cubiertos. El MHP debe recurrir a un profesional calificado para hacer la revisión para la autorización del servicio. Este proceso de análisis se conoce como autorización de servicios especializados de salud mental.

El proceso de autorización de los MHP debe cumplir con tiempos límites específicos. Para una autorización estándar, el MHP debe tomar una decisión con base en la solicitud de su proveedor en un plazo de 5 días hábiles. Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el MHP considera que conviene a sus intereses obtener más información de su proveedor, se puede extender el tiempo límite hasta por 14 días hábiles adicionales. Un ejemplo de cuando una extensión podría convenir a sus intereses es cuando el MHP considera que podría aprobar la solicitud de su proveedor para un tratamiento si obtienen información adicional de su proveedor. Si el MHP extiende el tiempo límite para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito acerca de la extensión.

Puede solicitar más información al MHP sobre este proceso de autorización. Llame a su MHP para solicitar información adicional.

Si el MHP decide que no necesita los servicios solicitados, este debe enviarle un Aviso de determinación adversa sobre beneficios informándole que los servicios han sido negados y que puede presentar una apelación y dándole información sobre cómo presentar una apelación. Para más información acerca de sus derechos a presentar una queja o apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de su MHP de denegarle servicios o tomar otras acciones con las cuales esté en desacuerdo, refiérase a la página 39 de este manual.

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

Si está inscrito en un plan de atención administrada por Medi-Cal, usted tiene acceso a los siguientes servicios de salud mental para pacientes ambulatorios por medio de su plan de atención administrada por Medi-Cal:



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Pruebas y tratamientos (psicoterapia) de salud mental individual y grupal
- Prueba psicológica para evaluar una afección de salud mental
- Servicios para pacientes ambulatorios que incluyen análisis de laboratorio, medicamentos y suministros
- Servicios para pacientes ambulatorios para monitorear la terapia medicinal
- Consulta psiquiátrica

Para obtener uno de los servicios anteriores, llame directamente a su plan de atención administrada de Medi-Cal. Si no está en un plan de atención administrada de Medi-Cal, podría obtener estos servicios de proveedores y clínicas particulares que acepten Medi-Cal. El MHP puede ayudarle a encontrar un proveedor o una clínica que pueda ayudarlo o le pueda dar una idea de cómo encontrar un proveedor o una clínica.

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

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

Hay dos maneras en que puede obtener servicios de Medi-Cal que no estén cubiertos por el MHP:

1. Inscribirse en un plan de atención administrada de Medi-Cal.
 - Su plan de salud encontrará un proveedor para usted si necesita atención médica.
 - Usted obtiene su atención médica a través de un plan de salud, una organización de mantenimiento de salud (HMO, por sus siglas en inglés) o un administrador de casos de atención primaria.
 - Debe acudir a proveedores y clínicas en el plan de salud, a no ser que necesite atención de emergencia.
 - Puede acudir a un proveedor fuera de su plan de salud para



Llame a su MHP al 760-873-6533
 Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
 lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
 gratuita.
 Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

servicios de planificación familiar.

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

- Usted obtiene atención de proveedores o clínicas individuales que aceptan Medi-Cal.
- Debe decirle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir servicios. De otro modo, es posible que le facturen estos servicios.
- Los proveedores de atención médica y clínicas individuales no deben atender a pacientes de Medi-Cal, o pueden elegir ver únicamente a pacientes de Medi-Cal.

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

Si considera que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, póngase en contacto con la División de Programas de Alcohol y Drogas de su condado llamando al 1-760-873-6533, y pregunte por nuestros servicios.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

CRITERIOS DE NECESIDAD MÉDICA

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

La necesidad médica significa que se necesitan servicios especializados de salud mental desde un punto de vista médico, y que lo pueden ayudar si los recibe.

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

No necesita saber si tiene un diagnóstico de una enfermedad mental específica para pedir ayuda. El MHP lo ayudará a obtener esta información por medio de una evaluación de su afección. Si los resultados de la evaluación determinan que usted tiene una afección de salud mental que cumple los criterios de necesidad médica, se le proporcionará tratamiento especializado de salud mental de acuerdo con sus necesidades.

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

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



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

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

Puede ser admitido en un hospital si tiene una enfermedad mental o síntomas de enfermedad mental que no puedan tratarse de manera segura a un nivel más bajo de atención, y debido a la enfermedad mental o síntomas de enfermedad mental, usted:

- Representa actualmente un peligro para usted mismo o para los demás, o podría causar una importante destrucción de propiedad.
- Es incapaz de dar comida o comer, o usar ropa o un refugio.
- Presenta un grave riesgo para su salud física
- Sufrió un deterioro reciente e importante en su capacidad para desenvolverse
- Necesita evaluación psiquiátrica, tratamiento con medicamentos u otro tratamiento que solo se puede proporcionar en el hospital



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

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

Algunos MHP requieren que usted reciba la aprobación de su MHP antes de comunicarse con un proveedor de servicios. Algunos MHP lo referirán a un proveedor que esté preparado para atenderlo. Otros MHP le permiten comunicarse directamente con un proveedor.

El MHP puede poner algunos límites a su selección de proveedores. Su MHP debe darle la opción de seleccionar al menos dos proveedores cuando comience con los servicios, a menos que el MHP tenga un buen motivo por el que no puede darle esta posibilidad (por ejemplo, hay solo un proveedor que puede prestar el servicio que usted necesita). Su MHP también debe permitirle cambiar los proveedores. Cuando solicite cambiar de proveedores, el MHP debe permitirle escoger entre por lo menos dos proveedores, a no ser que haya una buena razón para no hacerlo.

A veces, los proveedores contratados por el MHP dejan el MHP por decisión propia o a solicitud del mismo MHP. Cuando esto sucede, el MHP debe hacer un esfuerzo de buena fe para notificar a cada persona que recibía servicios especializados de salud mental de ese proveedor, dentro de un plazo de 15 días desde que el MHP tuvo conocimiento de que el proveedor dejaría de trabajar con el plan. Cuando esto sucede, su MHP debe permitirle continuar recibiendo servicios del proveedor que dejó de trabajar con el MHP, si es posible. Solicite a su MHP la “continuidad de la atención” si desea seguir recibiendo atención del proveedor que ya no trabaja con el MHP.

Su MHP debe publicar un directorio actualizado de proveedores en línea. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de su MHP o llame al número de teléfono gratuito del MHP. Encontrará un directorio actualizado de proveedores electrónicamente en el sitio web del MHP o impreso, si lo solicita.

[División de Salud Conductual | Condado de Inyo California](#)



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

¿Puedo continuar recibiendo servicios de mi actual proveedor?

Si ya está recibiendo servicios de salud mental (de otro MHP, un plan de atención administrada o un profesional de Medi-Cal), puede presentar una solicitud por “continuidad de la atención” de manera que su actual proveedor puede seguir atendiéndolo, por hasta 12 meses, según ciertas condiciones, que incluyen, entre otras, las siguientes:

- Tiene una relación actual con el proveedor para el que presenta la solicitud;
- Necesita seguir con su proveedor actual para continuar el tratamiento actual, o porque sería perjudicial para su afección de salud mental cambiar de proveedor;
- El proveedor cumple ciertos requisitos conforme a la ley estatal y federal; y
- El proveedor acepta los términos y condiciones contractuales del MHP.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Si cumple con el criterio de necesidad médica para servicios especializados de salud mental, los siguientes servicios estarán disponibles para usted en función de su necesidad. Su proveedor trabajará con usted para decidir qué servicios funcionan mejor para usted.

- **Servicios de salud mental**

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individual, grupal o familiar que ayudan a las personas con enfermedades mentales a desarrollar destrezas que le permitan desenvolverse en el día a día. Estos servicios también incluyen un trabajo que el proveedor realiza para mejorar los servicios para la persona que los recibe. Esto incluye: evaluaciones para determinar si necesita el servicio y si el servicio está funcionando; planificación de tratamiento para decidir los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se proveerán; y “el trabajo con parientes” que significa colaboración de los miembros de la familia y personas importantes en su vida (si usted lo autoriza) para ayudarlo a mejorar o mantener sus aptitudes para la vida cotidiana. Los servicios de salud mental se pueden prestar en una clínica o en el consultorio del proveedor, por teléfono o telemedicina o en su casa u otro entorno comunitario

- **Servicios de apoyo con medicamentos**

- Estos servicios incluyen recetar, administrar, dispensar y controlar medicamentos psiquiátricos, así como educar al paciente en relación con los medicamentos psiquiátricos. Los servicios de apoyo con medicamentos se pueden prestar en una clínica o en el consultorio del proveedor, por teléfono o telemedicina o en su casa u otro entorno comunitario.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- **Administración dirigida de casos**

- Este servicio ayuda a obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando resulta difícil para las personas con enfermedades mentales acceder a ellos por sí mismas. La administración dirigida de casos incluye el desarrollo de planes; comunicación, coordinación y referencia; entrega del servicio de monitoreo para asegurar el acceso de la persona al servicio y sistema de entrega del servicio; así como el monitoreo de la evolución de la persona.

- **Servicios de intervención durante una crisis**

- Este servicio está disponible para abordar una afección urgente que necesita atención inmediata. El objetivo de la intervención durante una crisis es ayudar a las personas en la comunidad, de manera que no necesiten ser hospitalizadas. La intervención durante una crisis puede durar hasta ocho horas y se puede proporcionar en una clínica o en el consultorio del proveedor, por teléfono o telemedicina o en su casa u otro entorno comunitario.

- **Servicios de estabilización durante una crisis**

- Este servicio está disponible para abordar una afección urgente que necesita atención inmediata. La estabilización durante una crisis puede durar hasta 20 horas, y se debe proporcionar en un centro de atención médica autorizado que atienda las 24 horas, en un programa para pacientes ambulatorios en un hospital o en un centro certificado de un proveedor para prestar servicios de estabilización durante una crisis.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- **Servicios de tratamiento residencial para adultos**

- Estos servicios ofrecen tratamiento de la salud mental y desarrollo de destrezas para personas que viven en centros autorizados que prestan servicios de tratamiento residencial para personas con enfermedades mentales. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de habitación y comida durante la estadía en el centro que ofrece servicios de tratamiento residencial para adultos.

- **Servicios de tratamiento residencial durante una crisis**

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental y desarrollo de destrezas para personas que tienen una crisis mental o emocional grave, pero que no necesitan atención en un hospital psiquiátrico. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana en centros autorizados. Medi-Cal no cubre el costo de habitación y comida durante la estadía en el centro que ofrece servicios de tratamiento residencial durante una crisis.

- **Servicios de tratamiento intensivo de día**

- Este es un programa estructurado de tratamiento de la salud mental que se ofrece a un grupo de personas que, de lo contrario, tendría que estar en el hospital o en otro centro que atienda las 24 horas. El programa dura al menos tres horas al día. Las personas pueden ir a su casa en la noche. El programa incluye actividades para desarrollar destrezas y terapias, así como psicoterapia.

- **Rehabilitación durante el día**



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Este es un programa estructurado diseñado para ayudar a que las personas con enfermedades mentales aprendan y desarrollen habilidades de adaptación para la vida y manejar los síntomas de las enfermedades mentales de manera más eficaz. El programa dura por lo menos tres horas por día. El programa incluye actividades para desarrollar destrezas y terapias.
- **Servicios psiquiátricos hospitalarios para pacientes internados**
 - Estos son servicios que se prestan en un hospital psiquiátrico autorizado de acuerdo con la determinación de un profesional autorizado de salud mental de que la persona necesita tratamiento intensivo de la salud mental las 24 horas del día.
- **Servicios de centros de salud psiquiátrica**
 - Estos servicios se ofrecen en un centro autorizado de salud mental que se especializa en el tratamiento de rehabilitación durante las 24 horas del día de afecciones graves de salud mental. Los centros de salud psiquiátrica deben tener un contrato con un hospital o clínica cercanos para satisfacer las necesidades de atención de salud física de las personas en el centro.

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

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

Para ser elegible para los servicios de EPSDT, el beneficiario debe tener menos de 21 años y tener una cobertura total de Medi-Cal. El EPSDT cubre los servicios que



Llame a su MHP al 760-873-6533

Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es gratuita.

Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

son necesarios para corregir o mejorar una afección de salud mental o evitar que se empeore.

Pregunte a su proveedor sobre los servicios de EPSDT. Puede recibir estos servicios si su proveedor y el MHP determinan que los necesita porque son médicamente necesarios.

Si tiene preguntas sobre el beneficio de EPSDT, llame al 1-760-873-6533 y pida hablar con la administradora de la clínica, Chrystina Pope, LMFT.

Los siguientes servicios también están disponibles por parte del MHP para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años: Servicios terapéuticos conductuales (TBS, Therapeutic Behavioral Service), Coordinación de cuidados intensivos (ICC, Intensive Care Coordination), Servicios intensivos en el hogar (IHBS, Intensive Home Based Services) y Servicios terapéuticos de acogida (TFC, Therapeutic Foster Care).

Servicios terapéuticos conductuales

Los TBS son intervenciones de tratamiento ambulatorio, intensivo, individualizado y de corto plazo para beneficiarios de hasta 21 años. Las personas que reciben estos servicios tienen trastornos emocionales graves y están pasando por una transición estresante o una crisis en su vida y necesitan servicios adicionales de apoyo específico a corto plazo para lograr los resultados especificados en su plan de tratamiento escrito.

Los TBS son un tipo de servicio especializado de salud mental disponible a través de cada MHP si usted tiene problemas emocionales graves. Para recibir los TBS, debe recibir un servicio de salud mental, tener menos de 21 años y tener una cobertura total de Medi-Cal.

- Si vive en su casa, una persona del personal de TBS puede trabajar de



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

manera personal con usted para reducir problemas de conducta graves para tratar de evitar que tenga que pasar a un nivel más alto de atención, como un hogar comunitario para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves.

- Si vive en un hogar comunitario para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves, un miembro del personal de TBS puede trabajar con usted para que pueda mudarse a un centro de menor nivel de atención, como una casa de acogida o que vuelva a su hogar. Los TBS lo ayudarán a usted y su familia, cuidador, o tutor a aprender nuevas maneras de abordar conductas problemáticas y maneras de aumentar la frecuencia de los tipos de conductas que le permitirán tener éxito. Usted, el miembro del personal de TBS y su familia, cuidador o tutor trabajarán juntos como un equipo para abordar las conductas problemáticas por un período corto, hasta que ya no necesite los TBS. Tendrá un plan de TBS que indicará lo que usted, su familia, cuidador o tutor y el miembro del personal de TBS debe hacer durante los TBS y cuándo y dónde se tendrán lugar los TBS. El miembro del personal de TBS puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde es posible que necesite ayuda con su problema de conducta. Esto incluye su hogar, casa de acogida, hogar comunitario, escuela, programa de tratamiento de día y otras áreas de la comunidad.

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

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

Los componentes de servicio de ICC incluyen una evaluación, planificación de servicios e implementación, monitoreo y adaptación y transición. Los servicios de ICC se ofrecen en función de los principios del Modelo Integrado de Prácticas



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

Fundamentales (ICPM, por sus siglas en inglés), incluido el establecimiento de un Equipo de Niños y Familia (CFT, por sus siglas en inglés) para garantizar la facilitación de una relación colaborativa entre niños, sus familias y los sistemas de atención infantil relacionados.

El CFT incluye apoyos formales (como por ejemplo el coordinador de atención, proveedores y administradores de caso de agencias de servicios a menores), soportes naturales (como miembros de la familia, vecinos, amigos y clérigos), y otras personas que trabajan en conjunto para desarrollar e implementar el plan del cliente y son responsables de dar apoyo a los niños y a sus familias para alcanzar sus objetivos.

La ICC también proporciona un coordinador de ICC que:

- Garantiza el acceso, la coordinación y la entrega de servicios médicamente necesarios en una manera individualizada, basada en fortalezas, centrada en el cliente y competente cultural y lingüísticamente.
- Garantiza que los servicios y apoyos estén guiados por las necesidades de los niños.
- Facilita una relación de cooperación entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en facilitarles los servicios.
- Apoya al padre/cuidador en cumplir con las necesidades del niño.
- Ayuda a establecer el CFT y ofrece un apoyo continuo.
- Organiza y coordina la atención entre proveedores y sistemas de atención infantil para permitirle a los niños que reciban servicios en su comunidad.

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

Los IHBS son intervenciones individualizadas, basadas en fortalezas, diseñadas para cambiar o mejorar las afecciones de salud mental que interfieren en el funcionamiento de un niño/joven y tienen como objetivo ayudarlo a desarrollar las habilidades necesarias para desenvolverse con éxito en el hogar y la comunidad, y mejorar la capacidad de la familia del niño/joven para ayudarlo a desenvolverse con éxito en el



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

hogar y la comunidad.

Los servicios de IHBS se ofrecen en función de un plan de tratamiento individualizado desarrollado por el CFT de acuerdo con el ICPM y en coordinación con el plan de servicios general de la familia, que puede incluir, entre otros, evaluaciones, desarrollo del plan, terapia, rehabilitación y trabajo con parientes. Los IHBS se proporcionan a los beneficiarios menores de 21 años elegibles para recibir servicios completos de Medi-Cal, y que cumplen los criterios de necesidad médica para este servicio.

Cuidados terapéuticos de acogida (TFC, por sus siglas en inglés)

El modelo de servicios de TFC permite ofrecer servicios especializados de salud mental a corto plazo, intensivos, informados por trauma e individualizados para niños de hasta 21 años con necesidades emocionales y conductuales complejas. Los servicios incluyen desarrollo del plan, rehabilitación y trabajo con parientes. En TFC, los niños son colocados con padres capacitados, fuertemente supervisados y con el apoyo del TFC.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU MHP

¿Qué derechos tengo si el MHP deniega los servicios que deseo obtener o considero necesitar?

Si su MHP deniega, limita, retrasa o da por terminados los servicios que usted desea o considera que debería obtener, tiene el derecho a un Aviso (denominado “Aviso de determinación adversa sobre beneficios”) del MHP. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión presentando una “queja” o “apelación”. Las siguientes secciones describen su derecho a un Aviso y qué hacer si está en desacuerdo con la decisión de su MHP.

¿Qué es una Determinación adversa sobre beneficios?

Una determinación adversa sobre beneficios es cualquiera de las siguientes acciones:

- Si su MHP o uno de sus proveedores decide que usted no califica para recibir algún servicio especializado de salud mental de Medi-Cal porque no cumple los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor considera que necesita un servicio de salud mental especializado y pide una aprobación del MHP, pero este no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor o reduce el tipo o frecuencia de servicio. En la mayoría de las veces recibirá un Aviso de determinación adversa sobre beneficios antes de recibir el servicio, pero en ocasiones el Aviso de determinación adversa sobre beneficios llegará después que haya recibido el servicio, o mientras lo esté recibiendo. Si recibe un Aviso de determinación adversa sobre beneficios luego de que ya haya recibido el servicio, no tendrá que pagar por el servicio.
- Si su proveedor ha solicitado aprobación a su MHP, pero este necesita más información para tomar una decisión y no termina el proceso de aprobación a tiempo.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Si su MHP no le presta servicios de acuerdo con los estándares de tiempo de citas que debe cumplir, consulte la página 39 para obtener instrucciones sobre cómo presentar una queja.
- Si presenta una queja ante el MHP y este no le responde con una decisión escrita en cuanto a su queja dentro de 90 días.
- Si presenta una apelación ante el MHP y este no le responde con una decisión escrita en cuanto a su apelación dentro de 30 días, o si presentó una apelación urgente y no recibió una respuesta dentro de 72 horas.

¿Qué es un Aviso de determinación adversa sobre beneficios?

Un Aviso de determinación adversa sobre beneficios es una carta que su MHP le enviará si toma una decisión de denegar, limitar, aplazar o cancelar servicios que usted y su proveedor consideran que debe recibir. Un Aviso de determinación adversa sobre beneficios también se usa también para decirle si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no obtuvo los servicios dentro de los estándares de límites de tiempo para prestar los mismos.

¿Qué me comunicará el Aviso de determinación adversa sobre beneficios?

El Aviso de determinación adversa sobre beneficios le informa:

- La decisión que su MHP tomó que lo afecta a usted y la posibilidad de recibir servicios
- La fecha en que entrará en vigor y la razón de la decisión
- Las normas estatales o federales en que se basó la decisión
- Sus derechos si no está de acuerdo con la decisión del MHP
- Cómo presentar una apelación ante el MHP
- Cómo solicitar una Audiencia estatal si no está satisfecho con la decisión del MHP sobre su apelación
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una Audiencia estatal acelerada



Llame a su MHP al 760-873-6533
 Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
 lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
 gratuita.
 Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Cómo recibir ayuda para completar una apelación o solicitar una Audiencia estatal
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia estatal
- Si usted es elegible para continuar recibiendo servicios mientras espera la decisión sobre una apelación o Audiencia estatal
- Cuándo tiene que presentar su solicitud de apelación o Audiencia estatal si desea seguir recibiendo servicios

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

Cuando reciba un Aviso de determinación adversa sobre beneficios, debe leer con atención toda la información incluida en el formulario. Si no comprende el formulario, su MHP puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.

Si el MHP le indica que sus servicios finalizarán o se reducirán y está en desacuerdo con la decisión, tiene el derecho a solicitar una apelación de dicha decisión. Puede continuar recibiendo servicios hasta que se tome una decisión de su apelación o Audiencia estatal. **Debe solicitar la continuación de servicios a más tardar 10 días después de recibir un Aviso de determinación adversa sobre beneficios o antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.**



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

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

¿Qué ocurre si no recibo los servicios que deseo de mi MHP?

Su MHP debe tener un proceso para que usted prepare una queja o problema acerca de cualquier tema relacionado a los servicios especializados de salud mental que desea o que esté recibiendo. Esto se conoce como el proceso de resolución de problemas, y podría involucrar:

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

Presentar una queja, apelación, o solicitud de Audiencia estatal no se usará en su contra y no afectará los servicios que recibe. Presentar una queja o apelación lo ayuda a recibir los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios especializados de salud mental. Las quejas y apelaciones también ayudan a los MHP brindándoles información que pueden usar para mejorar sus servicios. Cuando su queja o apelación está completa, su MHP le notificará a usted y a otros involucrados en el resultado final. Cuando se decida sobre su audiencia estatal, la oficina de Audiencias estatales le notificará a usted y a otros involucrados en el resultado final. Puede conocer más acerca de cada proceso de resolución de problemas a continuación.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

¿Puedo obtener ayuda con la presentación de una Apelación, Queja o Audiencia estatal?

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

Si desea ayuda, llame al 1-760-873-6533

¿Puede el estado ayudarme con mi problema o mis preguntas?

Puede comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención Médica, Oficina del Procurador de Derechos Humanos, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (excepto los días festivos), por teléfono al (888) 452-8609 o por correo electrónico a MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. Tenga en cuenta que: Los mensajes por correo electrónico no se consideran como confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje de correo electrónico.

También podría recibir ayuda legal gratuita en una oficina de asistencia legal u con otros grupos. Puede comunicarse también con el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS, por sus siglas en inglés) para preguntar sobre sus derechos de audiencia si se comunica con la Unidad de Preguntas y Respuestas Públicas por teléfono al (800) 952-5253 (para TTY, llame al (800) 952-8349).



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

EL PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios especializados de salud mental que no sea uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y Audiencia estatal.

¿Cuál es el proceso de quejas?

Es el proceso del plan de salud mental para revisar su queja o reclamo sobre sus servicios o sobre el MHP.

Se puede presentar una queja en cualquier momento, de manera verbal o escrita, y hacerlo no hará que pierda sus derechos ni sus servicios. Si presenta una queja, su proveedor no estará en problemas.

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

Cualquier persona que trabaje para el MHP que tome decisiones sobre las quejas debe cumplir los requisitos para tomar decisiones y no estar involucrada en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento ante el MHP si no está contento con los servicios especializados de salud mental o tiene otro problema con respecto al MHP.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar al MHP al 1-800-841-5011 para obtener ayuda con su queja. Las quejas se pueden presentar de manera verbal o por escrito. Las quejas se pueden presentar de manera verbal o por escrito. Las quejas verbales no necesitan tener seguimiento por escrito. Si desea presentar su queja por escrito, el MHP le facilitará sobres con su dirección membretada en todos los centros del proveedor para que envíe su queja por correo. Si no tiene un sobre con dirección membretada, puede enviar su queja por correo directamente a la dirección en la portada de este manual.

¿Cómo sé si el MHP recibió mi queja?

Su MHP debe avisarle que recibió su queja enviándole una confirmación por escrito.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi queja?

El MHP debe tomar una decisión sobre su queja en 90 días calendario desde la fecha en que presentó su queja. Los plazos para tomar la decisión se pueden extender hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el MHP considera que existe una necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo un retraso podría ser para su beneficio es cuando el MHP considera que podría resolver su queja si tiene más tiempo para obtener información de usted o de otras personas involucradas.

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

Cuando se tome una decisión sobre una queja, el MHP enviará una notificación por escrito para usted o su representante sobre la decisión. Si su MHP no le avisa a usted o a cualquier parte afectada sobre la decisión de la queja a tiempo, entonces el MHP



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

le proporcionará un Aviso de determinación adversa sobre beneficios informándole sobre su derecho a solicitar una Audiencia estatal. Su MHP le entregará un Aviso de determinación adversa sobre beneficios en la fecha en que venza el plazo. Puede llamar al MHP para obtener más información si no recibe un Aviso de determinación adversa sobre beneficios.

¿Hay un plazo límite para presentar una queja?

No, puede presentar una queja en cualquier momento.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADA)

Su MHP debe permitirle solicitar una revisión de ciertas decisiones que este o sus proveedores haya tomado respecto de sus servicios especializados de salud mental. Hay dos maneras en las que puede solicitar una revisión. Una manera es usar el proceso de apelación estándar. La otra es usar el proceso de apelación acelerada. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, hay requisitos específicos que debe cumplir para una apelación acelerada. A continuación, se explican los requisitos específicos.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de una decisión tomada por su MHP o su proveedor que involucra la denegación o cambios de los servicios que considera que necesita. Si solicita una apelación estándar, el MHP podría tardar hasta 30 días en revisarla. Si considera que esperar 30 días pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una “apelación acelerada”.

El proceso de apelación estándar:

- Le permitirá presentar una apelación de manera verbal o por escrito. Si presenta su apelación de manera verbal, debe también presentar una apelación escrita y firmada. Puede conseguir ayuda para redactar la apelación. No se resolverá su apelación si no hace un seguimiento con una apelación firmada y escrita. Sin embargo, la fecha en la cual haya presentado la apelación verbal será la fecha de presentación.
- Garantizará que la presentación de una apelación no se use en su contra o de su proveedor de ninguna manera.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo un proveedor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el MHP podría pedirle que firme un formulario para autorizar al MHP a revelar información a esa persona.
- Le permitirá la continuidad de los beneficios, si lo solicita, durante la apelación dentro del plazo establecido, que es 10 días desde la fecha en que se envió o le entregaron personalmente el Aviso de determinación adversa sobre beneficios. No tiene que pagar por la continuidad de los servicios mientras la apelación esté pendiente. Sin embargo, si solicita la continuidad del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que recibe, es posible que deba pagar el costo de los servicios provistos mientras la apelación estuvo pendiente.
- Garantizará que las personas que tomen la decisión sobre su apelación están calificadas para hacerlo y no han estado involucradas en algún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.
- Permitirá que usted o su representante examinen el expediente del caso, incluyendo sus registros médicos y otros documentos o registros que se hayan considerado durante el proceso de apelación.
- Permitirá que tenga una oportunidad razonable para presentar evidencia y testimonio, y presentar argumentos legales y basados en hechos, en persona o por escrito.
- Permitirá que usted, su representante o el representante legal de un beneficiario fallecido estén incluidos como partes de la apelación.
- Le hará saber si se está revisando su apelación por medio de una confirmación por escrito.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Le informará sobre su derecho a solicitar una Audiencia estatal, luego de la conclusión del proceso de apelación ante el MHP.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

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

- El MHP o uno de sus proveedores contratado decide que usted no califica para recibir algún servicio especializado de salud mental de Medi-Cal porque no cumple los criterios de necesidad médica.
- Su proveedor considera que necesita un servicio de salud mental especializado y pide una aprobación del MHP, pero este no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o frecuencia de servicio.
- Su proveedor ha solicitado aprobación a su MHP, pero este necesita más información para tomar una decisión y no termina el proceso de aprobación a tiempo.
- Su MHP no le brinda servicios basándose en los plazos que este ha establecido.
- No considera que el MHP esté prestando los servicios lo suficientemente pronto como para satisfacer sus necesidades.
- Su queja, apelación o apelación urgente no se resolvieron a tiempo.
- Usted y su proveedor no coinciden en cuanto a los servicios especializados de salud mental que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar a su MHP al 1-800-841-5011 para obtener ayuda para presentar una apelación. El MHP le facilitará sobres con su dirección membretada en todos los



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

centros del proveedor para que envíe su apelación por correo. Si no tiene un sobre con dirección membretada, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección en la portada de este manual o puede presentar su apelación por correo electrónico a steanksley@inyocounty.us o por fax al 1-760-873-3277. Las apelaciones se pueden presentar de manera verbal o por escrito. Si presenta su apelación de manera verbal, debe también presentar una apelación escrita y firmada.

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

Su MHP le informará a usted o a su representante por escrito acerca de su decisión sobre su apelación. La notificación tendrá la siguiente información:

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

¿Hay un plazo límite para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación dentro de un plazo de 60 días desde la fecha indicada en el 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 sobre mi apelación?

El MHP debe tomar una decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que el MHP recibió su solicitud para la apelación. Los plazos para tomar la decisión se pueden extender hasta por 14 días calendario si solicita una



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

extensión, o si el MHP considera que existe una necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de un retraso que lo beneficia es cuando el MHP considera que podría aprobar su apelación si tuviera más tiempo para obtener información de usted o su proveedor.

¿Qué ocurre si no puedo esperar 30 días por la decisión de mi apelación?

El proceso de apelación puede ser más rápido si califica para un proceso de apelación acelerada.

¿Qué es una apelación acelerada?

Es una manera más rápida de decidir sobre una apelación. El proceso de apelación acelerada sigue un proceso similar al proceso de apelación estándar. Sin embargo, debe demostrar que esperar por una apelación estándar podría empeorar su afección de salud mental. El proceso de apelación acelerada también debe cumplir fechas límites distintas que la apelación estándar. El MHP tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Puede hacer una solicitud verbal para una apelación acelerada. No es necesario que haga la solicitud para una apelación acelerada por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si considera que una espera de hasta 30 días a que se tome la decisión de una apelación estándar podría poner en riesgo su vida, salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar alguna función al máximo, puede solicitar una resolución acelerada de la apelación. Si el MHP está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su MHP resolverá la misma en un plazo de 72 horas a partir de que el MHP reciba la apelación. Los plazos para tomar una decisión podrán extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el MHP demuestra que existe la necesidad de información adicional y que el retraso es



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

para su beneficio. Si su MHP extiende los plazos, el MHP le dará una explicación por escrito en cuanto a por qué se extendieron los plazos.

Si el MHP decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el MHP debe hacer esfuerzos razonables para darle un aviso verbal oportuno y le notificará por escrito dentro de dos días calendario indicándole el motivo de la decisión. Entonces su apelación seguirá los plazos de la apelación estándar señaladas anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del MHP en cuanto a que su apelación no cumple con el criterio de apelación acelerada, puede presentar una queja.

Una vez que su MHP resuelva su solicitud de apelación acelerada, el MHP le notificará a usted y a todas las partes afectadas de manera verbal y escrita.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL

¿Qué es una Audiencia estatal?

Una Audiencia estatal es una revisión independiente, realizada por un juez de derecho administrativo que trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, cuyo fin es asegurar que usted reciba los servicios especializados de salud mental a los que tenga derecho bajo el programa Medi-Cal.

¿Cuáles son mis derechos en una Audiencia estatal?

Tiene derecho a:

- una audiencia ante un juez de derecho administrativo (también llamada Audiencia estatal)
- Infórmese sobre cómo solicitar una Audiencia estatal
- Informarse acerca de las normas que rigen la representación en la Audiencia estatal
- Continuar recibiendo sus beneficios, previa solicitud, durante el proceso de Audiencia estatal si así lo solicita dentro de los plazos establecidos.

¿Cuándo puedo presentar una Audiencia estatal?

Puede solicitar una Audiencia estatal en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Usted presentó una apelación y recibió una carta de resolución de esta indicando que su MHP ha denegado su solicitud de apelación
- Su queja, apelación o apelación urgente no se resolvieron a tiempo.

¿Cómo solicito una Audiencia estatal?

Puede solicitar una Audiencia Estatal en línea en:

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



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [MHP URL].

Puede solicitar una Audiencia estatal o una Audiencia estatal acelerada por teléfono: Llame a la División de Audiencias Estatales, gratis, al (800) 743-8525 o (855) 795-0634, o llame a la línea de Preguntas y Respuestas Públicas, gratis, al (800) 952-5253 o TDD (800) 952-8349.

Puede solicitar una Audiencia estatal por escrito:

Envíe su solicitud al departamento de bienestar del condado a la dirección indicada en el Aviso de determinación adversa sobre beneficios, o por fax o correo a:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
O por fax al (916) 651-5210 o (916) 651-2789.

¿Hay un plazo límite para solicitar una Audiencia estatal?

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una Audiencia estatal. Los 120 días comienzan ya sea el día después de que el MHP le entrega personalmente su aviso de decisión sobre la apelación o el día después de la fecha del matasellos del aviso de decisión sobre la apelación del MHP.

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

¿Puedo seguir recibiendo servicios mientras espero la decisión sobre una Audiencia estatal?



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

Si actualmente recibe servicios autorizados y desea continuar recibiendo mientras espera la decisión de una Audiencia estatal, debe solicitar una audiencia Estatal dentro de un lapso de 10 días a partir de la fecha en que recibió el Aviso de determinación adversa sobre beneficios, o antes de la fecha en que su MHP indique que los servicios se cancelarán o reducirán. Cuando solicite una Audiencia estatal, debe informar que desea seguir recibiendo beneficios durante el proceso de la Audiencia estatal.

Si efectivamente solicita la continuidad de los servicios y la decisión final sobre la Audiencia estatal confirma la decisión de reducir o cancelar el servicio que recibe, es posible que le exijan pagar el costo de los servicios prestados mientras la Audiencia estatal estaba pendiente.

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

Después que solicite una Audiencia Estatal, se podrían tardar hasta 90 días en tomar una decisión sobre su caso y enviarle una respuesta.

¿Qué ocurre si no puedo esperar 90 días por la decisión de mi Audiencia estatal?

Si considera que esperar ese tiempo será perjudicial para su salud, podría recibir una respuesta dentro de tres días hábiles. Pídale a su médico o profesional de salud mental que escriba una carta por usted. También puede escribir una carta usted mismo. En la carta, se deben explicar en detalle los motivos por los que esperar hasta 90 días por la decisión sobre su caso podría perjudicar gravemente su vida, su salud o su habilidad para alcanzar, mantener o recuperar el funcionamiento máximo. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia acelerada” y presentar la carta con su solicitud para la audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de audiencia estatal acelerada y decidirá si califica. Si se aprueba su solicitud



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

de audiencia acelerada, se realizará una audiencia y se emitirá una decisión sobre la misma dentro de un plazo de tres días hábiles desde la fecha en que la División de Audiencias Estatales recibió su solicitud.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

INSTRUCCIÓN ANTICIPADA SOBRE ATENCIÓN MÉDICA

¿Qué es una instrucción anticipada sobre atención médica?

Tiene derecho a tener instrucciones anticipadas sobre atención médica. La instrucción anticipada sobre atención médica es una instrucción escrita sobre su atención de médica reconocida por las leyes de California. Incluye información que indica cómo le gustaría recibir atención médica, o qué decisiones le gustaría tomar si no puede expresarse por sus propios medios. Muchas veces, se describe la instrucción anticipada sobre atención médica como un testamento en vida o una carta poder.

Las leyes de California definen una instrucción anticipada sobre atención médica como una instrucción individual de atención médica verbal o escrita o un poder legal (un documento escrito que autoriza a una persona a tomar decisiones por usted). A todos los MHP se les exige que cuenten con políticas sobre instrucciones anticipadas sobre atención médica. Su MHP debe entregar información por escrito sobre las políticas sobre las instrucciones anticipadas sobre atención médica del MHP y una explicación de las leyes estatales, si se solicita esta información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su MHP para obtener más información.

Las instrucciones anticipadas sobre atención médica están diseñadas para que las personas puedan controlar su propio tratamiento, sobre todo cuando no pueden dar instrucciones sobre sus propios cuidados. Es un documento legal que permite a las personas expresar, por anticipado, cuáles serían sus deseos en caso de quedar incapacitadas para tomar decisiones sobre su atención médica. Esto puede incluir situaciones como el derecho de aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugías u otras elecciones sobre su atención médica. En California, las instrucciones anticipadas sobre atención médica constan de dos partes:

- Su nombramiento de un representante (una persona) que tome decisiones



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

sobre su atención médica; y

- Sus instrucciones de atención médica individuales

Puede recibir un formulario de instrucciones anticipadas sobre atención médica de su plan de salud mental o en línea. En California, tiene derecho a dar instrucciones anticipadas sobre atención médica a todos sus proveedores de atención de médica. También tiene derecho a modificar o cancelar sus instrucciones anticipadas sobre atención médica en cualquier momento.

Si tiene preguntas sobre las leyes de California relacionadas con los requisitos de las instrucciones anticipadas sobre atención médica, puede enviar una carta a:

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



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

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

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

- Ser tratado con respeto hacia su persona y hacia su dignidad y su privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles, y que se las expliquen de una forma que las entienda.
- Formar parte de las decisiones sobre su atención de salud mental, lo que incluye el derecho a rechazar un tratamiento.
- No ser sometido a ningún tipo de restricción o aislamiento que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalia sobre el uso de restricciones y aislamiento.
- Pedir y recibir una copia de sus registros médicos y solicitar que se modifiquen o corrijan, de ser necesario.
- Recibir la información de este manual sobre los servicios cubiertos por el MHP, otras obligaciones del MHP y sus derechos, según se describen en este documento. También tiene derecho a recibir esta información y otras informaciones provistas a usted por el MHP de una forma que sea fácil de entender. Esto significa, por ejemplo, que el MHP debe disponer de su información escrita en los idiomas usados por, al menos, el cinco por ciento o 3,000 de sus beneficiarios, cualquiera sea menor, y proporcionar servicios de intérprete disponibles gratuitamente para personas que hablan otros idiomas. Esto también significa que el MHP debe ofrecer diferentes materiales para las personas con necesidades especiales, por ejemplo, las personas con ceguera o con visión limitada, o personas con dificultad para leer.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Recibir servicios especializados de salud mental por parte de un MHP que respete su contrato con el Estado respecto de la disponibilidad de los servicios, las garantías de capacidad y servicios adecuados, la coordinación y la continuidad de la atención, y la cobertura y autorización de servicios. El MHP debe cumplir lo siguiente:
 - Emplear o tener contratos por escrito con suficientes proveedores para garantizar que todos los beneficiarios elegibles para Medi-Cal que califiquen para los servicios especializados de salud mental puedan recibirlos de manera oportuna.
 - Cubrir los servicios necesarios desde el punto de vista médico fuera de la red para usted de manera oportuna, si el plan de salud mental no tiene un empleado ni un proveedor contratado que pueda brindar los servicios. “Proveedor fuera de la red” significa un proveedor que no forma parte de la lista de proveedores del MHP. El MHP debe asegurarse de que usted no pague cantidades adicionales por la atención de un proveedor fuera de la red.
 - Asegurarse de que los proveedores estén capacitados para ofrecer los servicios especializados de salud mental que aceptaron cubrir.
 - Asegurarse de que los servicios especializados de salud mental cubiertos por el MHP sean suficientes en cantidad, duración y cobertura para satisfacer las necesidades de los beneficiarios elegibles de Medi-Cal. Esto incluye asegurarse de que el sistema del MHP para aprobar el pago de los servicios se base en la necesidad médica y se asegure de que los criterios de necesidad médica se utilicen de manera justa.
 - Asegurarse de que sus proveedores realizan evaluaciones adecuadas de las personas que pueden recibir servicios y de que trabajan con las personas que recibirán servicios para elaborar un plan de tratamiento que incluya los objetivos del tratamiento y los servicios que se prestarán.
 - Ofrecer una segunda opinión de un profesional de atención médica competente dentro de la red del MHP, o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted, si lo solicita.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Coordinar los servicios que proporciona con los servicios que usted recibe a través de un plan de atención administrada de Medi-Cal o de su proveedor de atención primaria, de ser necesario, y asegurarse de que se proteja su privacidad según las especificaciones de las normas federales relacionadas con la privacidad de la información de salud.
- Brindar acceso oportuno a la atención, lo que incluye ofrecer los servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea medicamente necesario tratar una afección psiquiátrica de emergencia o una situación de crisis o de urgencia.
- Participar en los esfuerzos estatales para motivar la prestación de servicios de una forma culturalmente competente a todas las personas, inclusive a aquellas con conocimiento limitado del inglés y de diversos orígenes culturales y étnicos.
- Su MHP debe asegurarse de que su tratamiento no cambie de manera perjudicial como resultado de que usted exprese sus derechos. Su MHP debe cumplir con otras leyes federales y estatales aplicables (por ejemplo: (por ejemplo: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 como fue implementada por las normativas del 45 CFR parte 80; la Ley Contra la Discriminación por Edad de 1975 como fue implementada por las normativas del 45 CFR parte 91; la Ley de Rehabilitación de 1973; el Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (referidas a programas y actividades educativas); Títulos II y III de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades); Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio; al igual que los derechos aquí descritos.
- Es posible que tenga derechos adicionales en virtud de las leyes estatales relacionadas con el tratamiento de salud mental. Si desea comunicarse con el Defensor de Derechos de los Pacientes de su condado, puede hacerlo llamando a **The SmithWaters Group** al **1-800-970-5816** **Correo electrónico: info@smithwatersgroup.com**



Llame a su MHP al 760-873-6533
 Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
 lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
 gratuita.
 Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

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

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

- Leer atentamente este manual de beneficiario y otros materiales informativos importantes del MHP. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo recibir tratamiento si lo necesita.
- Asistir al tratamiento según lo programado. Tendrá mejores resultados si cumple con su plan de tratamiento. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de anticipación y re programe para otra fecha y hora.
- Llevar siempre consigo su Tarjeta de identificación de beneficios (BIC, por sus siglas en inglés) de Medi-Cal y una identificación con fotografía cuando reciba tratamiento.
- Comunicarle a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Comunicarle a su proveedor todas sus inquietudes médicas para que su plan de tratamiento sea acertado. Mientras más completa sea la información que entregue sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegurarse de preguntar a su proveedor todo lo que necesite. Es muy importante que comprenda completamente la información que recibe durante el tratamiento.
- Seguir el plan de tratamiento que usted y su proveedor acordaron.
- Comunicarse con el MHP si tiene preguntas sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no usted pueda resolver.
- Informarle a su proveedor y el MHP si hay cambios en su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su participación en el tratamiento.
- Tratar con respecto y cortesía al personal que le ofrece tratamiento.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).

- Si sospecha que se comete fraude o conductas indebidas, repórtelo:
 - El Departamento de Servicios de Atención de Salud solicita que cualquier persona que tenga sospechas de fraude, pérdida o abuso de los beneficios de Medi-Cal llame a la Línea Directa contra el Fraude de Medi-Cal del DHCS al **1 (800) 822-6222**. Si considera que es una emergencia, llame al **911** para recibir ayuda de inmediato. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer anónima.
 - También puede informar 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>.



Llame a su MHP al 760-873-6533
Servicios de salud conductual del Condado de Inyo le atiende de
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada telefónica es
gratuita.
Visítenos en línea en [\[MHP URL\]](#).