



GUÍA PARA

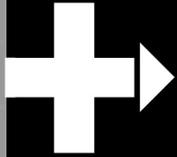
Servicios de Salud Mental de Medi-Cal



**Acceso los Servicios
1-888-376-6246**

**Servicios de Emergencias para
Psiquiatría
(209) 558-4600**

**Servicios disponibles 24 horas al día, 7
días a la semana.**



Si tiene una emergencia, llame al 9-1-1 o visite la sala de emergencias del hospital más cercano.

Si desea información adicional que lo ayude a decidir si se trata de una emergencia, consulte la información sobre el Estado de California en la página 6 de este folleto.



Números Telefónicos Importantes

Emergencia911
Servicios de Salud Mental del Condado de Stanislaus.....(888) 376-6246 **24 horas**
Oficina de Derechos del Paciente(209) 525-7423



Cómo Conseguir un Directorio de Proveedores:

Usted puede pedir, y su Plan de Salud Mental (MHP) le debería entregar, un directorio de personas, clínicas y hospitales donde puede recibir servicios de salud mental en su área. Éste se llama una “lista de proveedores” y contiene nombres, números telefónicos y direcciones de doctores, terapeutas, hospitales y otros lugares donde puede obtener ayuda. Quizás necesite contactar a su MHP primero, antes de buscar ayuda. Llame las 24 horas al número gratuito de su MHP antes mencionado, para pedir un directorio de proveedores y preguntar si necesita contactar al MHP antes de ir al consultorio, clínica o hospital de un proveedor de servicio, para solicitar ayuda.

Disponible
en
Inglés

¿En Qué Otros Idiomas y Formatos están Disponibles Estos Materiales?

Este folleto (o información) esta disponible en Ingles. Usted puede solicitarlo llamando al número de teléfono gratuito mencionado anteriormente.

Versión electrónica disponible:

<http://www.stancounty.com/bhrs/pdf/StateMediCalBookletPartI.pdf>

Bien venidos a los Servicios de Salud Mental de Medi-Cal

¿Para qué me entregan este Folleto y Por que es importante?

Usted está recibiendo este folleto porque usted es elegible para obtener Medi-Cal y necesita saber acerca de los servicios de salud mental que el Condado de Stanislaus ofrece y cómo poder recibir estos servicios si los necesita.

Si actualmente está recibiendo los servicios del Condado de Stanislaus, este folleto le da mayor información sobre cómo funcionan las cosas. Este folleto le informa sobre los servicios de salud mental, pero no cambia los servicios que usted está recibiendo. Quizás quiera guardar este folleto para leerlo nuevamente.

Si no está recibiendo estos servicios actualmente, quizás quiera guardar este folleto en caso de que usted, o alguien que usted conozca, necesite saber acerca de los servicios de salud mental en el futuro.

Si tiene problemas para entender este folleto, llame al MHP al (888)376-6246 para pedir ayuda o para averiguar otras formas de obtener esta importante información.

¿Qué es una Emergencia de Salud Mental?

Una emergencia es un problema mental serio o emocional, tal como:

Cuando una persona es un peligro a sí misma o otros debido a lo que parece ser una enfermedad mental, o

Cuando una persona no puede obtener o utilizar los alimentos, ropa o vivienda que necesita debido a lo que parece ser una enfermedad mental.

En caso de emergencia, llame al 9-1-1 o lleve a la persona a la sala de emergencias de un hospital.

¿Cómo Utilizo Este Folleto?

Este folleto le ayudará a conocer qué son los servicios especializados de salud mental, si usted puede recibirlos y cómo puede recibir ayuda del MHP del Condado de Stanislaus.

Este folleto tiene dos secciones. La primera sección le informa cómo recibir ayuda del MHP del Condado de Stanislaus y cómo funciona.

La segunda sección es del Estado de California y le da una información más general sobre los servicios especializados de salud mental. Le informa sobre cómo obtener otros servicios, cómo resolver problemas y cuáles son sus derechos abajo del programa.

Este folleto también le informa sobre cómo obtener información acerca de los doctores, clínicas y hospitales que el MHP del Condado de Stanislaus utiliza para brindar servicios y dónde están ubicados.

¿Cuál es el Plan de Salud Mental (MHP) de Mi Condado?

Los servicios de salud mental están disponibles para las personas que reciben Medi-Cal, incluyendo niños, jóvenes, adultos y adultos mayores en el Condado de Stanislaus.

Algunas veces estos servicios están disponibles a través de su doctor regular. Algunas veces los brinda un especialista, y se llaman servicios 'especializados' de salud mental. Estos servicios especializados se brindan a través del "Plan de Salud Mental" o MHP del Condado de Stanislaus, que es diferente de su doctor regular. El MHP del Condado de Stanislaus funciona según las reglas establecidas por el Estado de California y el gobierno federal. Cada condado en California tiene su propio MHP.

Si usted considera que tiene un problema de salud mental, usted puede contactar al MHP del Condado de Stanislaus directamente al **(888) 376-6246**. Éste es un número de teléfono gratuito, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Se dispone de interpretación verbal de sus derechos, beneficios y tratamientos en el idioma de su preferencia. No necesita ver a su doctor regular primero ni obtener un permiso o una referencia antes de llamar.



También puede solicitar una Audiencia de Estado Justa. Por favor, consulte la página 26 en la sección del Estado de California de este folleto para mayor información.

Si usted cree que se beneficiaría de los servicios especializados de salud mental y es elegible para Medi-Cal, el MHP del Condado de Stanislaus lo ayudará a averiguar si puede recibir tratamientos y servicios de salud mental. Si desea obtener mayor información acerca de los servicios específicos, consulte la sección sobre 'Servicios' el Estado de California, página 9 de este folleto.

¿Si Usted Tiene Problemas para Recibir Ayuda?

Si tiene problemas para recibir ayuda, llame las 24 horas del día al número de teléfono gratuito del MHP del Condado de Stanislaus al **(888) 376-6246**. También puede llamar a su Departamento de Protección de los Derechos del Paciente de su condado al **(209) 525-7423**.

Si eso no soluciona su problema, puede llamar al Defensor del Pueblo del Estado de California para obtener ayuda:

(800) 896-4042 - CA Solamente

(916) 654-3890

(800) 896-2512 TTY

FAX: **(916) 653-9194**

EEmail: ombudsman@dmh.ca.gov

Condado de Stanislaus	Condado de Stanislaus
Bienvenidos al Plan de Salud Mental del Condado de Stanislaus	1
Información Básica de Emergencia	
Números de Teléfono Importantes	2
¿Cómo Reconozco Si Alguien Necesita Ayuda de Inmediato?.....	2
¿Qué Servicios Especializados de Salud Mental Brinda el Condado de Stanislaus?	2
Servicios/ Información del Plan de Salud Mental del Condado de Stanislaus	
¿Cómo Obtengo Estos Servicios?	3
¿Qué Significa Estar "Autorizado" a Recibir Servicios de Salud Mental Y Cuáles es la Cantidad, Duración y Alcance de los Servicios Brindados?	3
¿Cómo Obtengo Mayor Información Acerca de los Servicios de Salud Mental del Condado de Stanislaus, Incluyendo Doctores, Terapeutas, Clínicas y Hospitales?.....	4
¿En qué Otros Idiomas y Formatos se Dispone de Estos Materiales?	4
¿Puedo Ver a Cualquier Doctor, Terapeuta, Clínica o Hospital que Aparezca en la "Lista de Proveedores"?	4
¿Qué Sucede si Deseo Cambiar de Doctor, Terapeuta o Clínica?	5
¿Cómo Puedo Obtener una Copia de la Lista de "Proveedores"?.....	5
¿Puedo Utilizar la "Lista de Proveedores" Para Conseguir a Alguien que me Ayude?	5
¿Qué Sucede si Deseo Ver a Algún Doctor, Clínica o Hospital que No Aparece en la "Lista de Proveedores" del Condado de Stanislaus?.....	5
¿Qué Sucede si Necesito Servicios de Salud Mental de Urgencia un Fin de Semana o Por las Noches?	5
¿Cómo Obtengo los Servicios de Salud Mental que Mi Proveedor de Salud Mental No Ofrece?	5
¿Qué Sucede si Necesito Ver a un Doctor por Otro Motivo que No Sea el Tratamiento de Salud Mental?	5
¿Qué Puedo Hacer si Tengo un Problema o si No Estoy Satisfecho con Mi Tratamiento de Salud Mental?	6
¿Quién es el Defensor de los Derechos del Paciente en el Condado de Stanislaus, Qué Labor Realiza y Cómo lo Contacto?.....	6
¿El Condado de Stanislaus Mantiene en Reserva mi Registro de Salud Mental?	6

Estado de California	Estado de California
Información General a Nivel del Estado	
¿Por qué Importante Leer este Folleto?.....	1
Planes de Salud Mental del Condado	
¿Qué son los Servicios de Especialidad de Salud Mental?	2
¿Dónde Obtengo los Servicios de Salud Mental?	2
¿Cómo Puedo Obtener Servicios del Plan de Salud Mental En Mi Condado?	2

Estado de California (Continuación)

Información Importante Acerca de Medi-Cal

¿Quién Puede Obtener Medi-Cal?.....	3
¿Tengo que Pagar Por Medi-Cal?.....	3
¿Cómo Obtengo Servicios de Medi-Cal Que no Son Cubiertos Por El Plan de Salud Mental?	3
¿Transporte	5
¿Qué es el Programa de Salud y Prevención de la Discapacidad Infantil (CHDP)?	5

Información Básica de Emergencia

¿Tiene una Emergencia?	6
¿Qué Tipos de Servicios de Emergencia se Brindan?	7
¿Cuándo Finaliza la Responsabilidad del MHP de Mi Condado Respecto de la Cobertura de la Atención de Pos-Estabilización?	8

Servicios

(ADULTOS Y ADULTOS MAYORES)

¿Cómo Reconozco Si Necesito Ayuda?	9
¿Cuáles son los Signos que me Indican que Necesito Ayuda?	9
¿Qué Servicios Están Disponibles?	10

(NIÑOS, ADOLESCENTES Y JÓVENES)

¿Cómo Reconozco Cuando un Niño Necesita Ayuda?	12
¿Cómo Reconozco Cuando un Adolescente o Joven Necesita Ayuda?	13
¿Qué Servicios Están Disponibles?	13
¿Los Servicios Especiales Están Disponibles para Niños, Adolescentes Y Adultos Jóvenes?	14
¿Qué Son los Servicios Terapéuticos de Conducta (TBS)?	14
¿Quién Puede Obtener los TBS?	15
¿Hay Algunas Otras Cosas que Deben Sucederme para Obtener los TBS?	15
¿Cómo Obtengo los TBS?	15
¿Quién Decide Si Necesito TBS y Dónde los Obtengo?	16
¿Qué Se Debe Incluir en mi Plan de Servicios de TBS?	16

Criterios de 'Necesidad Médica'

¿Qué es una 'Necesidad Médica' y Por qué es Importante?	17
¿Cuáles son los Criterios de 'Necesidad Médica' para la Cobertura de los Servicios Especializados de Salud Mental a Excepción de los Servicios Hospitalización?	17
¿Cuáles son los Requisitos de 'Necesidad Médica' para la Cobertura de los Servicios Especializados de Salud Mental para las Personas Menores de 21 Años de Edad?	18
¿Cuáles son los Requisitos de 'Necesidad Médica' para el Reembolso de los Servicios de Hospitalización Psiquiátricos?.....	18

Notificación de Acción

¿Qué es una Notificación de Acción?	20
¿Cuándo Recibiré una Notificación de Acción?	20
¿Siempre Recibiré una Carta de Notificación de Acción Cuando No Obtenga los Servicios que Deseo?	21
¿Qué se me Informará en la Carta de Notificación de Acción?	21
¿Qué Debo Hacer Cuando Reciba una Carta de Notificación de Acción?	21

Procesos de Resolución de Problemas

¿Qué Sucede Si No Obtengo los Servicios que Deseo del MHP de Mi Condado?	22
¿Puedo Obtener Ayuda para Presentar una Apelación, Reclamo o Solicitar una Audiencia de Estado Justa?	22

Estado de California (Continuación)

¿Qué Sucede Si Necesito Ayuda para Resolver un Problema con mi MHP, pero no Deseo Presentar una Denuncia o Apelación? 22

(LOS PROCESOS DE APELACIONES - Estándar y Acelerado)

¿Qué es una Apelación Estándar? 23

¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación? 24

¿Cómo Puedo Presentar una Apelación? 24

¿Cómo Sé Si Mi Apelación Ha Sido Resuelta? 24

¿Existe una Fecha Límite para Presentar una Apelación? 24

¿Cuándo se Tomará una Decisión en Cuanto a Mi Apelación? 24

¿Qué Sucede si no Puedo Esperar 45 Días para la Decisión sobre mi Apelación? 25

¿Qué es una Apelación Acelerada? 25

¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación Acelerada? 25

(LOS PROCESOS DE AUDIENCIA DE ESTADO JUSTA - Estándar y Acelerado)

¿Qué es una Audiencia de Estado Justa? 26

¿Cuáles son Mis Derechos en una Audiencia de Estado Justa? 26

¿Cuándo Puedo Presentar una Solicitud de Audiencia de Estado Justa? 26

¿Cómo Solicito una Audiencia de Estado Justa? 26

¿Existe una Fecha Límite para Presentar una Solicitud de Audiencia de Estado Justa? 27

¿Puedo Continuar con los Servicios Mientras Espero la Decisión Sobre la Audiencia de Estado Justa? 27

¿Qué Debo Hacer si Deseo Continuar Con Los Servicios Mientras Espero la Decisión Sobre la Audiencia de Estado Justa?

¿Qué Sucede si no Puedo Esperar 90 Días por la Decisión Sobre la Audiencia de Estado Justa? 27

(EL PROCESO DE RECLAMO)

¿Qué es un Reclamo? 28

¿Cuándo Puedo Presentar un Reclamo? 28

¿Cómo Puedo Presentar un Reclamo? 28

¿Cómo Sé si el MHP Recibió Mi Reclamo? 28

¿Cómo Sé si el MHP Ha Tomado una Decisión Con Respecto a Mi Reclamo? 28

¿Existe una Fecha Límite para Presentar un Reclamo? 28

Sus Derechos

¿Cuáles Son Mis Derechos? 29

(ÓRDENES ANTICIPADAS)

¿Qué es una Orden Anticipada? 30

(COMPETENCIA CULTURAL)

¿Por qué son Importantes las Consideraciones Culturales y el Acceso al Idioma? 32

Cómo se le Brindarán los Servicios

¿Cómo Recibo los Servicios Especializados de Salud Mental? 34

¿Cómo Consigo un Proveedor para los Servicios Especializados de Salud Mental que Necesito? 34

Una vez que Consigo a un Proveedor, ¿el MHP Puede Informarle al Proveedor qué Servicios Obtengo? 35

¿Qué Proveedores Utiliza mi MHP? 36

Bienvenidos al Plan de Salud Mental del Condado de Stanislaus



Le damos la bienvenida a los Servicios de Salud Mental del Condado de Stanislaus y al Plan de Salud Mental de Medi-Cal. Nosotros brindamos servicios especializados de salud mental a las personas que viven en el Condado de Stanislaus y que están aptas para obtener Medi-Cal. Sírvase leer este folleto con atención. Éste contiene información importante que usted debe conocer.

Como su plan de servicios de salud mental, nosotros:

- Responderemos sus preguntas acerca del tratamiento de salud mental.
- Averiguaremos qué servicios de salud mental son cubiertos por Medi-Cal.
- Determinaremos qué tipos de servicios de salud mental necesita usted y le ayudaremos a obtenerlos.
- Lo trataremos con respeto.
- Le garantizaremos que usted reciba los servicios en un ambiente seguro.
- Lo ayudaremos a recibir una atención culturalmente competente.

Como Participante, Usted También Tiene Responsabilidades Específicas:

- Proporcionar una información completa y honesta acerca de sus necesidades de salud mental.
- Tomar parte activa en su tratamiento de salud mental.
- Asistir a sus citas según lo programado.
- Llamar si no puede asistir a cita.
- Trabajar en los objetivos del tratamiento con su proveedor.

 Números de Teléfono Importantes	
Emergencia	911
Condado de Stanislaus Servicios de Salud Mental	(888) 376-6246 <i>24-horas</i>
Oficina de Derechos del Paciente	(209) 525-7423

En caso de una emergencia, llame al 911 o lleve a la persona a una sala de emergencias del hospital o bien comuníquese al MHP del Condado de Stanislaus al (888) 376-6246 (número gratuito las 24 horas) o Servicios de Emergencia de Salud del Comportamiento y de Servicios de Recuperación al (209) 558-4600.

¿Cómo Reconozco si Alguien Necesita Ayuda de Inmediato?

Incluso si no se trata de una emergencia, una persona con problemas de salud mental necesita ayuda de inmediato si suceden una o más de estas cosas:

- Escuchar o ver cosas que otros no escuchan ni ven
- Pensamientos y conversaciones extremadas y frecuentes sobre la muerte.
- Regalar sus cosas.
- Amenazar con matarse (suicidio).
- Deseo de herirse a sí mismo o a otros.

Si una o más de estas cosas han sucedido, llame al 911 o al MHP del Condado de Stanislaus al **(888) 376-6246** (las 24 horas, llamada gratuita). Los trabajadores de Salud Mental atienden las 24 horas del día.

¿Qué Servicios Especializados de Salud Mental Brinda el Condado de Stanislaus?

Los servicios incluyen, pero no se limitan a:

- Psicológica- Educación Social, dirigida a temas de salud y/o medicación, mejorando las experiencias de vida y otras necesidades de salud especiales.
- Terapia, principalmente terapia grupal, enfocada en el problema y dirigida a reducir los síntomas de angustia y recuperarse hasta lograr un funcionamiento óptimo.
- Servicios de Medicación para proporcionar a los clientes los medicamentos que necesitan además de la información sobre cómo administrar los medicamentos de manera segura y efectiva.
- Manejo de Casos para pedir, junto con los clientes y sus familias, la entrega de los servicios necesarios para alcanzar objetivos específicos. Los recursos están disponibles a través de programas del condado así como de agencias comunitarias y organizaciones de consumidores.
- El Tratamiento Diario para los niños es un programa de terapia estructurado, multidisciplinario para mejorar, mantener o restaurar la independencia y el



Los otros servicios que se requieren algunas veces se incluyen en la lista de las páginas 9 (adultos) y 12 (niños) en la sección del Estado de California de este folleto.

funcionamiento de manera que un niño pueda aprender y desarrollar o proporcionar una alternativa a la hospitalización o para evitar ser colocado en un entorno más restrictivo, o para mantener a un niño en su entorno de la comunidad.

- Los Servicios de Comportamiento Terapéutico (TBS en inglés) está dirigido a los niños/adultos hasta la edad de 21 años con severos problemas emocionales y con Medi-Cal de alcance completo. TBS es una intervención de comportamiento de corto plazo, intensiva e individual. El objetivo de TBS es evitar que el niño/adulto necesite un mayor grado de atención o ayudarlo a lograr un menor grado de atención. TBS ayudará al niño/adulto, familia, cuidador o tutor a aprender nuevas formas de controlar el comportamiento del problema. El individuo del personal de TBS trabaja en diversos lugares como el hogar, la casa adoptiva o grupal, la escuela, el programa de tratamiento diario u otras áreas en la comunidad.
- Servicios de Salud Mental Participatorios dentro de otros programas. Por ejemplo:
 - Los niños atendidos en programas escolares, en lugares de Servicios de Protección Infantil y de Libertad Condicional de Menores.
 - Los niños y adultos atendidos en lugares de servicios de salud (médicos).
 - Los adultos atendidos en servicios de educación complementaria.
- Servicios de Auto Ayuda, de Apoyo y Recuperación para ofrecer apoyo entre consumidores a consumidores.

Los servicios mencionados anteriormente son los servicios que el MHP del Condado de Stanislaus considera que tienen mayor probabilidad de ayudar a las personas que necesitan los servicios de salud mental. Algunas veces se pueden necesitar otros servicios. Los otros servicios que ocasionalmente se necesitan están incluidos en la lista de las páginas 9 (adultos) y 12 (niños) en la sección del Estado de California de este folleto.

¿Cómo Obtengo Estos Servicios?

El Servicio de Evaluación MHP del Condado de Stanislaus realiza evaluaciones, proporciona información y derivaciones y autoriza servicios. Usted puede llamar al **(888) 376-6246** para acceder al servicio o solicitar una evaluación para servicios de salud mentales especializados en adultos y niños que sufriendo de una enfermedad mental severa o una alteración emocional. Se programará una cita para la evaluación inicial tan rápido como sea posible en el día y la hora que le sea más conveniente.

¿Qué Significa Estar "Autorizado" a Recibir Servicios de Salud Mental YCuál es la Cantidad, Duración y Alcance de los Servicios Brindados?

Usted, su proveedor y el MHP del Condado de Stanislaus son los que deciden qué servicios necesita recibir a través del MHP, incluyendo con qué frecuencia necesitará los servicios y por cuanto tiempo.

El MHP del Condado de Stanislaus puede requerir que su proveedor solicite al MHP que revise las razones por las que el proveedor considera que usted necesita los servicios antes de brindarlos. El MHP del Condado de Stanislaus utiliza un profesional de salud mental calificado culteral para realizar la revisión. Este proceso de revisión se llama proceso de autorización de pago del MHP. Todos los servicios requieren que usted realmente necesite estos servicios lo que se

evidencia en el hecho de que usted reúne los criterios de necesidad médica como se define en las normas de Medi-Cal Si no reúne los criterios de necesidad médica, como son explicados en Las regulaciones de Medi-Cal se le ayudará a encontrar recursos de auto-ayuda y tratamiento en la comunidad. También se le informará de su derecho a apelar la negación de los servicios.

El Estado le exige al MHP del Condado de Stanislaus que cuente con un proceso de autorización para tratamiento diurno intensivo, rehabilitación diurna y los servicios terapéuticos de conducta (TBS). De hecho, el MHP del Condado de Stanislaus requiere pre-autorización de todos los servicios no emergentes. El MHP del Condado de Stanislaus sigue las normas estatales para nuestro proceso de autorización de pago del MHP, el cual se describe en la página 3 de la sección Estado de California de este folleto. Si desea mayor información sobre cómo el MHP del Condado de Stanislaus realiza las autorizaciones de pago del MHP o sobre cuándo exigimos que su proveedor solicite una autorización de pago del MHP por los servicios, por favor, contáctese con el MPH del Condado de Stanislaus al **(888) 376-6246**.

La cantidad de servicios y su duración depende de su estado y de la evidencia continua de necesidad médica.

¿Cómo Obtengo Mayor Información Acerca de los Servicios de Salud Mental del Condado de Stanislaus, Incluyendo Doctores, Terapeutas, Clínicas y Hospitales?

Si desea información adicional sobre la estructura y operación del MHP del Condado de Stanislaus, sírvase llamar al número de teléfono de llamada gratuita de MHP **(888) 376-6246** o dirigirse a uno de los lugares de servicio.

¿En qué Otros Idiomas y Formatos se Dispone de Estos Materiales?

Los materiales están disponibles en inglés y español. También se encuentran disponibles en disco compacto, electrónicamente en el sitio web de Condado de Stanislaus y/o formato de impresión grande tanto en inglés como en español para aquellos con problemas a la vista.

¿Puedo Ver a Cualquier Doctor, Terapeuta, Clínica u Hospital que Aparezca en la “Lista de Proveedores” del Condado de Stanislaus?

En la medida que sea posible, se le brindará una selección inicial de la persona que incluye proveedores culturalmente específicos quienes proporcionarán el tipo y nivel de servicios que requiera. Durante la evaluación de entrada inicial, Se tratarán las necesidades y preferencias con respecto a los proveedores con usted. Es necesario que nos contacte primero porque queremos asegurarnos de que:

- 1) Sus servicios sean autorizados y
- 2) El proveedor ofrece servicios al nivel que requiera y
- 3) El proveedor que elija acepte nuevos beneficiarios de Medi-Cal.

Para mayor información, sírvase llamar al **(888) 376-6246**.

¿Qué Sucede si Deseo Cambiar de Doctor, Terapeuta o Clínica?

Llame al número de teléfono de llamada gratuita del MHP del Condado de Stanislaus **(888) 376-6246**. También puede presentar un formulario de Solicitud de Cambio de Proveedor llamando al número de llamada gratuita, en cada centro del proveedor del servicio, o desde la Oficina de Derechos del Paciente. En la mayoría de los casos, si hubiera otros proveedores disponibles, se cumplirá con su solicitud.

¿Cómo Puedo Obtener una Copia de la Lista de “Proveedores”?

Puede llamar a nuestro número de teléfono de llamada gratuita **(888) 376-6246** para obtener una copia de la lista de proveedores, en cada sitio del proveedor de servicio o en la oficina de Derechos de los Pacientes.

¿Puedo Utilizar la “Lista de Proveedores” Para Conseguir a Alguien que me Ayude?

No, pero puede tener acceso a servicios de rutina y de atención urgente a través del número de teléfono de llamada gratuita del MHP **(888) 376-6246**. Para servicios urgentes o de emergencia, también puede llamar al **(209) 558-4600**.

¿Qué Sucede si Deseo Ver a Algún Doctor, Clínica o Hospital que No Aparece en la “Lista de Proveedores” del Condado de Stanislaus?

Llame al número de teléfono de llamada gratuita de MHP **(888) 376-6246** si necesita ayuda. El Administrador del MHP del Condado de Stanislaus debe revisar dichas solicitudes en caso de circunstancias inusuales que requieran la autorización fuera de la red.

¿Qué Sucede si Necesito Servicios de Salud Mental de Urgencia un Fin de Semana o por las Noches?

Llame a los Servicios de Emergencia Psiquiátricos al **(209) 558-4600**.

Si tiene una emergencia psiquiátrica, por favor llame al 9-1-1 o vaya a la sala de emergencia más cercana.

¿Cómo Obtengo los Servicios de Salud Mental que Mi Proveedor de Salud Mental No Ofrece?

Llame al número de teléfono de llamada gratuita de MHP **(888) 376-6246** para pedir ayuda o pídale a su proveedor que se comunique con MHP para tratar la necesidad de otros servicios.

¿Qué Sucede si Necesito Ver a un Doctor por Otro Motivo que No Sea el Tratamiento de Salud Mental? ¿Cómo se Refiere a las Personas a los Servicios de Medi-Cal que No Son los de Atención de Salud Mental en el Condado de Stanislaus?

Llame al número de teléfono gratuito del MHP **(888) 376-6246** si necesita ayuda. Se le brindará los nombres de diversos doctores locales que puedan atenderlo o un número para llamar para ser asignado a un doctor de atención primaria.

¿Qué Puedo Hacer si Tengo un Problema o si No Estoy Satisfecho con Mi Tratamiento de Salud Mental?

Si tiene una inquietud o problema o no está satisfecho con sus servicios de salud mental, el MHP quiere estar seguro de que sus inquietudes sean resueltas de manera sencilla y rápida. Por favor, contacte al MHP al **(888) 376-6246** para averiguar cómo resolver sus inquietudes.



Para mayor información sobre Reclamos, Apelaciones y Audiencias de Estado Justas, por favor, vaya a la sección acerca de ‘Procesos de Resolución de Problemas’ en el Estado de California, página 22 de este folleto.

Hay tres formas de trabajar con el MHP para resolver sus inquietudes acerca de los servicios u otros problemas. Puede presentar un reclamo verbalmente o por escrito con el MHP acerca de cualquier asunto relacionado con el MHP. Puede presentar una apelación verbalmente (y hacer un seguimiento por escrito) o por escrito con el MHP. También puede presentar una audiencia de estado justa con el Departamento de Servicios Sociales.

Para mayor información acerca de cómo funcionan los procesos de reclamo, apelación y audiencia de estado justa del MHP, por favor, consulte la sección de reclamos, apelaciones y audiencias de estado justas en la página 22 de la sección del Estado de California en este folleto.

Su problema será manejado lo más sencilla y rápidamente posible. Se mantendrá en reserva. No estará sujeto a discriminación o a cualquier otra penalidad por presentar un reclamo o apelación o audiencia de estado justa. Usted puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre en el proceso de reclamo, apelación o audiencia de estado justa.

¿Quién es el Defensor de los Derechos del Paciente en el Condado de Stanislaus, Qué Labor Realiza y Cómo lo Contacto?

Puede llamar al personal de Derechos de los Pacientes si necesita ayuda con los formularios de queja y de petición y en caso de asistencia para llenar los formularios. El personal de Derechos de los Pacientes también se encuentra disponible para escuchar sus preocupaciones y guiarlo donde las personas apropiadas para atender dichas preocupaciones.

Oficina de Derechos de los Pacientes:
(209) 525-7423

¿El Condado de Stanislaus Mantiene en Reserva mi Registro de Salud Mental?

Tiene derecho a la privacidad. Su proveedor no puede hablar con nadie fuera de la red de proveedores sobre información clínica que brinde al Condado de Stanislaus a menos que otorgue permiso por escrito o un tribunal lo considere aceptable.