



Condado de Stanislaus Plan de Salud Mental

MANUAL PARA EL BENEFICIARIO Servicios especializados de salud mental

Visión de BHRS

Nuestra visión es continuar siendo un líder en salud conductual y ser conocidos por la excelencia en nuestra comunidad, estado y nación.



Misión de BHRS

En asociación con nuestra comunidad, nuestra misión es proporcionar y gestionar servicios efectivos de prevención y salud conductual que promueven la capacidad de la comunidad para lograr resultados de bienestar, resiliencia y recuperación.

**STANISLAUS COUNTY
BEHAVIORAL HEALTH AND RECOVERY SERVICES
1601 I St., Ste. 200, 2nd Fl.
Modesto, CA 95354**

Fecha de Revision: Abril 30, 2024¹

Fecha Efectivo: Enero 1, 2024

¹ El manual debe entregarse al momento en que el beneficiario acceda por primera vez a los servicios.

El formato en papel de este documento está disponible, bajo petición, sin cargo alguno. Por favor, llame a 1-800-376-6246 si quiere una copia de este documento. Su petición será procesada dentro de cinco (5) días laborables.

Eslóganes Lingüísticos

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-888-376-6246 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-888-376-6246 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

ATENCIÓN: Ayuda auxiliares y servicios, incluido pero no limitado a documentos con letra grande y formatos alternativos, están disponibles sin cargo para usted si los solicita. Llame al 1-888-376-6246 (TTY: 711).

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-888-376-6246 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-888-376-6246 (TTY: 711). These services are free of charge.

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1-888-376-6246 (TTY: 711).



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-888-376-6246 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-888-376-6246 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-888-376-6246 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-888-376-6246 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-888-376-6246 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជា ឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬ ឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-376-6246 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

 Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

简体中文标语 (Chinese)

请注意: 如果您需要以您的母语提供帮助, 请致电 1-888-376-6246(TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务, 例如盲文和需要较大字体阅读, 也是方便取用的。请致电 1-888-376-6246 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-888-376-6246 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-888-376-6246 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-888-376-6246 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-888-376-6246 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-888-376-6246 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-888-376-6246 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-888-376-6246 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-888-376-6246 (TTY: 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-888-376-6246 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-888-376-6246 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ເທກໄລພາສາລາວ (Laotian)



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

ປະກາດ:ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາ ຕີ 1-888-376-6246 (TTY: 711).

ຮັ່ງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິຕິພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາຕີ 1-888-376-6246 (TTY: 711).

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-888-376-6246 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-888-376-6246 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-376-6246 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ

ਉਪਲਬਧ ਹਨ| ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-376-6246 (TTY: 711).ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ|

Русский слоган (Russian)



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-888-376-6246 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-888-376-6246 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-376-6246 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-888-376-6246 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-376-6246 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-376-6246 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-376-6246 (ТТУ: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-888-376-6246 (ТТУ: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-888-376-6246 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-888-376-6246 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	11
AVISO DE NO DISCRMINACIÓN	13
INFORMACIÓN GENERAL	19
INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL.....	23
CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN CONOCIDO NECESITA AYUDA.....	29
ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL.....	33
CÓMO SELECCIONAR UN PROFESIONAL DE LA SALUD	46
SU DERECHO A ACCEDER REGISTROS MEDICOS Y INFORMACION DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTS.....	50
ALCANCE DE LOS SERVICIOS	51
DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU PLAN DE SALUD MENTAL	69
PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O UNA APELACIÓN	75
PROCESO DE QUEJAS.....	78
PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y URGENTE)	82



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRs está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL JUSTA.....	90
VOLUNTADES ANTICIPADAS	95
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO.....	98



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Puede obtener este manual del beneficiario y otros materiales del plan en otros idiomas sin costo alguno. Ofrecemos traducciones escritas de traductores calificados. Llame a su Plan de salud mental 1-888-376-6246 (TTY: 711). La llamada telefónica es gratuita. Si necesita más información sobre otros recursos que su Plan de salud mental le puede proporcionar puede hablar al 1-888-376-6246 (TTY: 711). Lea este manual del beneficiario para aprender más sobre Servicios de asistencia lingüística para atención médica, como servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como en braille, en impresión tipográfica de 20 puntos, en formato de audio y formatos electrónicos accesibles a usted sin costo alguno. Llame a su Plan de salud al 1-888-376-6246 (TTY: 711). La llamada es gratuita.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRs está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Servicios de interpretación

Su plan de salud mental proporciona servicios de interpretación oral de un intérprete calificado, las 24 horas, sin costo para usted. No tiene que utilizar a un familiar o amigo como intérprete. Desanimamos el uso de menores como intérpretes, a menos que sea una emergencia.

Los servicios culturales y de interpretación están disponibles sin costo alguno para usted. Hay ayuda disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana.

Para ayuda con el idioma o para obtener este manual en un idioma distinto llame a su plan de salud mental a 1-888-376-6246 (TTY: 711) o para solicitar servicios de intérprete, llame al Plan de salud mental del condado de Stanislaus (BHRS) al 1-888-376-6246 (TTY: 711)



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es contra de la ley. Los servicios de salud del comportamiento y recuperación (BHRS, Behavioral Health and Recovery Services), del Condado de Stanislaus sigue las leyes de derechos civiles estatales y federales. El Condado de Stanislaus BHRS no discrimina ilegalmente, excluye o trata de manera diferente a la gente debido a su 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.

El Condado de Stanislaus BHRS proporciona:

- Ayuda y servicios gratuitos para personas con discapacidades para ayudarlos a comunicarse mejor, tales como:
 - Intérpretes calificados en lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (impresión en tipografía grande, formatos de audio o accesibles electrónicamente)
- Servicios gratuitos en otros idiomas para personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Si necesita estos servicios póngase en contacto con El Condado de Stanislaus BHRS las 24 horas del día, los 7 días de la semana llamando al 1-888-376-6246. O si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al 711. Este documento se puede poner a su disponibilidad en braille, impresión en tipografía grande, formatos de audio o electrónico si lo solicita.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree que El Condado de Stanislaus BHRS 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 Plan. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente de las siguientes formas:

- Por teléfono: contacte El Condado de Stanislaus BHRS de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. excepto los días festivos, llamando al 1-888-376-6246. O si no puede escuchar o hablar bien, llame al 711.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- Por escrito: llene un formulario de reclamo o escriba una carta y envíela a:

**Behavioral Health & Recovery Services
1130 12th St., Ste. C,
Modesto, CA 95354**

- En persona: visite el consultorio de su proveedor o El Condado de Stanislaus BHRS y diga que desea presentar una queja.
- Electrónicamente: visite el sitio web de BHRS del Condado de Stanislaus en

<https://www.stancounty.com/bhrs>

**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 Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- Por teléfono: llame al **916 -440-7370**. Si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al **711 (retransmisión de telecomunicaciones de California)**.
- Por escrito: llene un formulario de reclamo o envíe una carta a:

**Oficina de Derechos
Civiles Departamento
de Servicios
de Atención Médica
P.O. Box 997413, MS
0009 Sacramento, CA
95899-7413**

- Los formularios de quejas están disponibles en:
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>
 - Electrónicamente: envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.
-



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

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

Si cree que se le ha discriminado debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles 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 tiene problemas auditivos o del habla, llame al **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Por escrito: llene un formulario de reclamo o envíe una carta al

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

- Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/>



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

[index.html](#).

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



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Bienvenido a los Servicios de Recuperación y Salud del Comportamiento del Condado de Stanislaus (BHRS). Este documento que describe los Servicios de Salud Mental es proporcionado por el Condado de Stanislaus, (BHRS) también conocido como el Plan de Salud Mental o MHP.

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

Se le indicará lo siguiente:

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



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Si no lee este manual de inmediato, consérvelo para leerlo más adelante. Este manual y otro material escrito están disponibles electrónicamente en www.stancounty/bhrs.com o en forma impresa por el plan de salud mental sin costo alguno. Si desea una copia impresa llame a su plan de salud mental al 1-888-376-6246.

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

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

Si habla un idioma distinto al inglés, hay servicios de interpretación disponibles para usted. Llame a el Condado de Stanislaus BHRS al 1-888-376-6246. Su plan de salud mental está disponible las 24 horas del día, siete días de la semana.

También puede ponerse en contacto con plan de salud mental al 1-888-376-6246 si requiere este manual u otro material escrito en formatos alternativos como, impresión tipográfica grande, braille o formato de audio. Su plan de salud mental le auxiliará.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Si desea este manual u otro material escrito en un idioma distinto al inglés, llame a su plan de salud mental. Su plan de salud mental le ayudará por teléfono en su idioma.

Esta información está disponible en los idiomas enumerados a continuación.

Español

Inglés

¿Cuáles son las responsabilidades de mi plan de salud mental?

Su plan de salud mental es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si usted cumple con los criterios para tener acceso a los servicios especializados de salud mental del condado o de su red de profesionales de la salud
- Proporcionar una evaluación para determinar si usted necesita servicios especializados de salud mental
- Proporcionar un número telefónico gratuito que opere las 24 horas del día, los siete días de la semana donde le puedan indicar cómo obtener los



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

servicios del plan de salud mental 1-888-376-6246.

- Tener suficientes profesionales de la salud cerca de usted para asegurar que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental si los necesita
- Informarle y educarle sobre los servicios disponibles por parte de su plan de salud mental
- Proporcionarle servicios en su idioma o por medio de un intérprete (si es necesario) sin costo alguno e informarle que los servicios de interpretación están disponibles
- Proporcionarle información escrita sobre aquello que esté disponible para usted en otros idiomas o formularios alternativos como en braille o impresión en tipografía grande.
- Proporcionarle información 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 profesionales de la salud en la red o si hay algún otro cambio que tuviera un impacto en los beneficios que recibe a través del plan de salud mental
- Coordinar sus cuidados con otros planes o sistemas de prestación de servicios según sea necesario para



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

facilitar la transición de los cuidados y orientar las remisiones para los beneficiarios. De esta forma se asegura que se cierre el ciclo de la remisión y el nuevo profesional de la salud acepte brindar cuidados al beneficiario

- Asegurarse de tener acceso continuo a su proveedor anterior y actual fuera de la red durante un período de tiempo si cambiar de proveedor causaría que su salud sufriera o aumentara su riesgo de hospitalización.

INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL

¿Hay transporte disponible?

Si tiene problemas para llegar a sus citas médicas o citas con el plan de salud mental, el programa Medi-Cal puede ayudarlo a encontrar transporte. Se puede proporcionar transporte para los beneficiarios de Medi-Cal que no pueden proporcionar transporte por su cuenta y que tienen una necesidad médica para recibir servicios cubiertos por Medi-Cal. Hay dos tipos de transporte para las citas:

- El transporte no médico es el transporte en vehículo



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRs está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

privado o público para personas que no tienen otra forma de llegar a su cita.

- El transporte médico que no es de emergencia es el transporte en ambulancia, vehículo para silla de ruedas o vehículo para aquellos que no pueden usar el transporte público o privado.

El transporte está disponible para viajes a la farmacia o para recoger los suministros médicos necesarios, prótesis, aparatos ortopédicos y otros equipos. Para obtener más información y asistencia con respecto al transporte, comuníquese con su plan. Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de y necesita transporte no médico a un servicio relacionado con la salud, puede comunicarse directamente con el proveedor de transporte no médico o con su proveedor para obtener ayuda. Cuando se comunique con la compañía 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 ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su viaje hacia y desde su(s) cita(s).



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia son aquellos que se prestan a beneficiarios que sufren un padecimiento de salud inesperado, incluyendo un padecimiento psiquiátrico de emergencia.

Un padecimiento de salud de emergencia tiene síntomas tan graves (que posiblemente incluyan dolor intenso) que una persona promedio podría esperar razonablemente que lo siguiente ocurra en cualquier momento:

- La salud de la persona (o la salud de un bebé que aún no ha nacido) podría estar en grave peligro
- Causa daños graves a la forma en que funciona su cuerpo
- Causa daños graves a cualquier órgano o parte del cuerpo

Un padecimiento psiquiátrico de emergencia ocurre cuando una persona promedio cree que alguien:

- actualmente es un peligro para sí mismo/a o para otra persona debido a un padecimiento de salud o posible padecimiento de salud mental ;
- está incapacitado inmediatamente de proveer alimentos o alimentarse o de utilizar ropa o tener refugio debido una condición de salud mental o



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

sospecha de una condición de salud 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 los padecimientos de emergencia, ya sea que dicho padecimiento se deba a una condición de salud física o mental (pensamientos, sentimientos, comportamientos que son una fuente de angustia y / o disfunción en relación con uno mismo o con los demás). 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 cree tener una emergencia, llame al **911** o acuda a cualquier hospital u otro sitio para solicitar ayuda.

¿Tengo que pagar por Medi-Cal?

La mayoría de las personas no tienen que pagar nada por Medi-Cal. En algunos casos, es posible que tenga que pagar por Medi-Cal dependiendo de la cantidad de dinero que reciba o gane cada mes.

- Si sus ingresos son menores que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

pagar por los servicios de Medi-Cal

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



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

¿A quién puedo contactar si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce se encuentra en una crisis, llame a la línea de prevención del suicidio al **988** o al **1-800-273-TALK (8255)**. El chat está disponible en <https://988lifeline.org/>

Para residentes locales que buscan ayuda en una crisis y para tener acceso a programas de salud mental locales, llame al (209) 558-4600.

¿Dónde puedo obtener más información sobre Medi-Cal?

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



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN CONOCIDO NECESITA AYUDA

¿Cómo puedo saber cuándo necesito ayuda?

Muchas personas tienen momentos difíciles en su vida y pueden sufrir condiciones de salud mental o problemas emocionales. Lo más importante que debe recordar es que hay ayuda disponible . Si usted o un miembro de su familia reúnen los requisitos para recibir servicios de Medi-Cal y necesita servicios de salud mental, llame a la línea de acceso al plan de salud mental al 1-888-376-6246. Su plan de atención administrada también puede ayudarle a contactar a su plan de salud mental si cree que usted o un familiar necesitan servicios de salud mental que no estén cubiertos el plan de atención administrada. El plan de salud mental lo ayudará a encontrar a un profesional que le brinde los servicios que podría necesitar.

Si nota que usted o un miembro de su familia está experimentando angustia significativa o persistente, lo que está afectando su capacidad para manejar la vida diaria o sentir que no quiere vivir, llame a su plan de salud mental. Llame a su plan de salud mental si desea ayuda con uno o más de los siguientes síntomas:



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- Demasiada preocupación o miedo
- Sentirse demasiado triste o deprimido
- Problemas para pensar:
- Problemas con el enfoque, la memoria o el pensamiento lógico y el habla que son difíciles de explicar
- Cambios extremos de humor, incluyendo:
 - o Sentirse demasiado bien, en la cima del mundo
 - o Sentirse demasiado irritable o enojado durante demasiado tiempo
- Evitar amigos y actividades sociales
- Problemas con las relaciones con otras personas
- Dormir demasiado o muy poco
- Comer demasiado o muy poco
- Problemas para oír, ver o sentir cosas que son difíciles de explicar o que la mayoría de la gente dice que no existen
- Problemas con el consumo de alcohol o drogas
- Muchos problemas físicos sin causas obvias, tales como:
 - o Dolores de cabeza
 - o Dolores de estómago
- Pensar en el suicidio
- Cambio repentino o inusual en el funcionamiento:
- No puede llevar a cabo las actividades diarias habituales, tiene problemas con el trabajo, la escuela o las tareas familiares



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- Un miedo intenso al aumento de peso o preocupación por la apariencia

¿Cómo saber si un niño o un adolescente necesitan ayuda?

Puede contactar a la línea de acceso de su plan de salud mental al 1-888-376-6246 o al plan de atención administrada para un examen y evaluación de su niño o adolescente si cree que está mostrando señales de tener una condición de salud mental. Si su niño o adolescente reúnen los requisitos para recibir beneficios de Medi-Cal y la evaluación del plan de salud mental indica que son necesarios los servicios especializados de salud mental cubiertos por el plan de salud mental, este coordinará que su hijo menor o adolescente reciba los servicios. Su plan de atención administrada también lo puede ayudar a contactar a su plan de salud mental si considera que su niño o adolescente necesita servicios de salud mental que el plan de atención administrada no cubre. También hay servicios disponibles para padres o madres que se sienten abrumados por ser padres o que tienen una condición de salud mental.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

La siguiente lista de verificación puede ayudarle a evaluar si su niño 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:

- Gran dificultad para concentrarse o quedarse quieto, lo que podría ponerlos en peligro físicamente u ocasionar problemas en la escuela
- Preocupaciones o miedos intensos que se interponen en sus actividades diarias
- Miedo abrumador y repentino sin motivo, que a veces está acompañado de un ritmo cardíaco acelerado o respiración rápida
- Tristeza excesiva o retraimiento durante una o dos semanas, o más, lo que ocasiona problemas con las actividades cotidianas
- Cambios de estado de ánimo extremos, que causan problemas en las relaciones
- Cambios drásticos en su conducta
- No come; vomita o utiliza laxantes que causan pérdida de peso
- Consumo repetido de alcohol o drogas
- Mala conducta fuera de control que puede ocasionar daño a sí mismo o a otros
- Planes o intentos reales de hacerse daño o matarse



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- Peleas repetidas, uso de un arma o un plan real de hacer daño a otros

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 tienen un padecimiento de salud mental o problemas emocionales que un pediatra o médico general pueda tratar. Estas condiciones 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 para la medicación
- Coordinación de casos específicos
- Intervención durante una crisis
- Estabilización durante una crisis
- Tratamiento residencial para adultos
- Tratamiento residencial durante una crisis
- Tratamiento intensivo de hospitalización parcial
- Rehabilitación mediante la hospitalización parcial



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- Servicios psiquiátricos de hospitalización general
- Servicios psiquiátricos en establecimientos de salud
- Servicios de apoyo entre pares (disponibles únicamente para adultos en ciertos condados, aunque beneficiarias menores de 21 años podrían reunir los requisitos para este servicio bajo el beneficio del examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento, sin importar su condado de residencia)
- Servicios móviles de crisis

Además de los servicios especializados de salud mental enumerados anteriormente, los beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a servicios adicionales de salud mental bajo el beneficio del examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento. Estos servicios incluyen:

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

Si desea informarse más acerca de cada servicio especializado de salud mental que pudiera estar



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

disponible para usted, vea la sección “alcance de los servicios” en este manual.

¿Cómo puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Si cree que necesita servicios especializados de salud mental especializados, puede llamar a su plan de salud mental para recibir una evaluación inicial y estar programado para una cita para una evaluación. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado también puede solicitar servicios de salud mental de su plan de atención administrada, si es beneficiario. Si el plan de atención administrada determina que usted cumple con los criterios de acceso para obtener servicios especializados de salud mental, el plan de atención administrada le ayudará a recibir una evaluación para recibir servicios de salud mental a través del plan de salud mental. No hay un camino equivocado para llegar a los servicios de salud mental significando que podría incluso recibir servicios especializados de salud mental a través de su plan de atención administrada además de los servicios especializados de salud mental a través de su profesional de la salud mental si este determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted,



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

siempre que dichos servicios se coordinen y no se dupliquen.

También puede ser remitido a su plan de salud mental para recibir servicios especializados de salud mental por parte de otra persona u organización, incluyendo su médico de cabecera, la escuela, un familiar, tutor, su plan de atención administrada u otras agencias del condado. Por lo general, su médico de cabecera o el plan de atención administrada necesitará su permiso, o el permiso del padre o cuidador de un niño para hacer la remisión directamente al plan de salud mental a no ser que se trate una emergencia. Su plan de salud mental no puede rechazar una solicitud de que se realice una evaluación inicial para determinar si cumple con los criterios para recibir servicios del plan de salud mental .

Los servicios especializados de salud mental pueden ser prestados por el plan de salud mental del condado de Stanislaus (BHRS) u otros profesionales con los que el plan de salud mental tenga contratos (tales como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias o profesionales particulares).

¿Dónde puedo obtener servicios especializados de salud mental?



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde habita y fuera del condado si es necesario. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, usted reúne los requisitos de cobertura y beneficios adicionales bajo el beneficio del examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento .

Su plan de salud mental lo ayudará a encontrar al profesional de la salud que pueda darle el cuidado que necesite. El plan de salud mental debe remitirlo al profesional de la salud más cercano a su hogar, o dentro de los estándares de tiempo y distancia que cubran sus necesidades.

¿Cuándo puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Su plan de salud mental debe cumplir con los estándares estatales para el horario de citas cuando le programe una cita para recibir los servicios del plan de salud mental . El plan de salud mental debe ofrecerle una cita:

- en un lapso de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar servicios con el plan de salud mental ;
- en un lapso de 48 horas si solicita servicios para un



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

padecimiento urgente;

- en un lapso de 15 días a partir de su solicitud para una cita no urgente con un psiquiatra;
- en un lapso de 10 días hábiles a partir de la cita previa para los padecimientos continuos .

Sin embargo, estos tiempos pueden ser más prolongados si su profesional de la salud ha determinado que un tiempo de espera más prolongado es médicamente apropiado y no es dañino a su salud. Si le han dicho que lo han colocado en una lista de espera y siente que el período de tiempo es perjudicial para su salud, comuníquese con su plan de salud mental al 1-888-376-6246. Usted tiene derecho a presentar una queja si no recibe atención oportuna. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, consulte la sección "El proceso de quejas" de este manual.

¿Quién decide qué servicios recibiré?

Usted, su profesional de la salud y el plan de salud mental están involucrados en decidir qué servicios debe recibir mediante el plan de salud mental . Un profesional de salud mental hablará con usted y le ayudará a determinar qué tipo de servicios



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRs está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

especializados de salud mental son apropiados de acuerdo con sus necesidades.

No es necesario que usted sepa si tiene un diagnóstico de salud mental o un padecimiento de salud mental específico para solicitar ayuda. El plan de salud mental realizará una evaluación de su padecimiento. El profesional de la salud evaluará si usted tenga una condición de salud mental que pudiera afectar su vida cotidiana negativamente en caso de no recibir tratamiento. Podrá recibir servicios clínicamente apropiados y cubiertos mientras su profesional de la salud realiza esta evaluación.

Si es menor de 21 años, podría tener acceso a servicios especializados de salud mental si tiene un padecimiento de salud mental debido a un trauma, ha estado en el sistema de asistencia infantil, en el sistema judicial juvenil o ha estado en situación de indigencia. Además, si es menor de 21 años, el plan de salud mental debe proporcionar servicios médicamente necesarios que ayuden a corregir o mejorar su padecimiento de salud mental. Los servicios que corrigen, sostienen apoyo, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud mental se consideran médicamente necesarios.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Es posible que algunos servicios requieran de una autorización previa del plan de salud mental.

Los servicios que requieren autorización previa incluyen: Servicios intensivos basados en el hogar, Tratamiento diurno intensivo, Rehabilitación diurna, Servicios terapéuticos conductuales y Cuidado de crianza terapéutico. Puede solicitar al plan de salud mental más información sobre su proceso de autorización previa. Llame a su plan de salud mental para solicitar información adicional.

El plan de salud mental debe recurrir a un profesional acreditado para que realice el análisis para la autorización del servicio. Este proceso de análisis se conoce como autorización previa de servicios especializados de salud mental. El proceso de autorización del plan de salud mental debe seguir un plazo específico. Para una autorización previa común, el plan de salud mental debe tomar una decisión con base en la solicitud de su profesional de la salud tan pronto como lo exija su padecimiento, pero no exceder los cinco días hábiles a partir del momento en que el plan de salud mental recibe la solicitud.

Por ejemplo, si seguir el marco de tiempo estándar y podría poner en grave peligro su vida, salud o capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, su plan deberá apresurar la decisión sobre su



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

autorización y darle aviso según el plazo relacionado con su padecimiento de salud que no sea posterior a 72 horas después de que se recibió la solicitud del servicio. Su plan de salud mental puede extender el tiempo hasta 14 días calendario adicionales después de que el plan de salud mental reciba la solicitud si usted o su proveedor solicitan la extensión o el plan de salud mental proporciona una justificación de por qué la extensión es lo mejor para usted.

Un ejemplo de cuándo podría ser necesaria una extensión es cuando el plan de salud mental considera que podría aprobar la solicitud de tratamiento de su proveedor si obtiene información adicional de su proveedor. Si el plan de salud mental extiende el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.

Si el plan de salud mental niega, retrasa, reduce o termina los servicios solicitados, el plan de salud mental debe enviarle un Aviso de determinación adversa de beneficios informándole que los servicios son denegados, retrasados, reducidos o terminados, informarle que puede presentar una apelación y brindarle información sobre cómo presentar una apelación.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Para obtener más información sobre sus derechos a presentar una queja o apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental de negar sus servicios o tomar otras medidas con las que no está de acuerdo, consulte la sección Determinaciones adversas de beneficios por su salud mental en la página **33** en este manual.

¿Qué es una necesidad médica?

Los servicios que reciba deberán ser médicamente necesarios y apropiados para tratar su padecimiento. Para las personas de 21 años en adelante, se considera que un servicio médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o incapacidad considerable o para aliviar un dolor intenso.

Para las personas menores a 21 años, se considera que un servicio es médicamente necesario si el servicio corrige, sostiene, apoya, mejora o hace más tolerable un padecimiento de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable un padecimiento de salud mental se consideran médicamente necesarios y están cubiertos como



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento.

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

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

- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluyendo terapia individual, de grupo y familiar
- Pruebas psicológicas y neuropsicológicas, cuando sean clínicamente indicadas para evaluar un padecimiento de salud mental
- Servicios ambulatorios para el propósito de supervisar una “medicamento recetado”;
- Consulta psiquiátrica

Para obtener uno de los servicios anteriores, llame directamente a su plan de atención administrada. Si no está en un plan de atención administrada, podría obtener estos servicios de profesionales y clínicas particulares que acepten Medi-Cal. El plan de salud mental puede



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

ayudarle a encontrar un profesional de la salud o clínica que pueda ayudarlo o le pueda dar una idea de cómo encontrar un profesional de la salud o clínica.

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede surtir recetas para tratar un padecimiento de salud mental. Tenga presente que la mayoría de los medicamentos que requieren receta y son surtidos por una farmacia, llamada Medi-Cal Rx, están cubiertos por el programa de Medi-Cal de pago por servicio, no por su plan de atención administrada

¿Cómo obtengo otros servicios de Medi-Cal (atención básica/Medi-Cal) que no estén cubiertos por el plan de salud mental?

Si se encuentra en un plan de atención administrada, el plan es responsable de encontrarle un profesional de la salud. Si no está inscrito en un plan de atención administrada y tiene Medi-Cal "regular", también denominado Medi-Cal de servicio pagado , puede acudir a cualquier profesional de la salud que acepte Medi-Cal. Deberá indicarle a su profesional de la salud que tiene Medi-Cal antes de que comience a obtener servicios. De otro modo, es posible que le facturen esos servicios.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Puede utilizar un profesional de la salud fuera de su plan de salud para servicios de planificación familiar.

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

Si cree que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, póngase en contacto con su condado en:

Línea de acceso para beneficiarios del Condado de Stanislaus (BHRS) al 1-888-376-6246.

¿Por qué podría necesitar servicios psiquiátricos de hospitalización general?

Puede ser internado en un hospital si tiene un padecimiento de salud mental o síntomas de un padecimiento de salud mental que no puedan recibir tratamiento de manera segura a un nivel menos intenso de atención y porque debido al padecimiento de salud mental o síntomas de un padecimiento de salud mental, usted:

- representa un peligro real para sí mismo u otros o de ocasionar destrucción considerable



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

de la propiedad;

- no puede proveer alimentos o alimentarse o utilizar ropa o tener refugio;
- presenta un riesgo grave a su salud física;
- presenta un reciente deterioro importante en la capacidad de funcionar como resultado de un padecimiento de salud mental ;
- necesita una evaluación psiquiátrica, tratamiento médico o de otro tipo y que solo se le puede proporcionar en el hospital.

CÓMO SELECCIONAR UN PROFESIONAL DE LA SALUD

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

Su plan de salud mental está obligado a publicar un directorio actualizado de profesionales de la salud en línea. Si tiene preguntas acerca del profesional de la salud actual o quisiera un directorio actualizado de profesionales, visite el sitio web de su plan de salud mental [el condado debe incluir un enlace al directorio de profesionales] o llame al número gratuito del plan de



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRs está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

salud mental. Puede obtener una lista por escrito o por correo si la solicita.

El plan de salud mental puede imponer ciertos límites en sus opciones de profesionales de la salud. Cuando comience a recibir servicios especializados de salud mental puede solicitar que su plan de salud mental le permita cambiar de profesional. Si solicita cambiar de profesionales de la salud, el plan de salud mental debe permitirle elegir entre dos profesionales como mínimo en la medida de lo posible.

Su plan de salud mental es responsable de asegurar que tenga acceso oportuno a los cuidados y que haya suficientes profesionales de la salud cerca de usted para garantizar la obtención de servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental si los necesita.

Es posible que los profesionales de la salud contratados por el plan de salud mental elijan no prestar más los servicios especializados de salud mental, que ya no tengan un contrato con el plan de salud mental , o que no acepten pacientes de los servicios especializados de salud mental de Medi-Cal por su cuenta o a petición del plan de salud mental . Cuando esto ocurre, el plan de salud mental debe hacer un esfuerzo de dar aviso por escrito a cada persona que estuviera recibiendo los



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

servicios especializados de salud mental del profesional de la salud. Se le dará aviso al beneficiario 30 días naturales antes de la fecha en que sea efectiva la suspensión de los servicios o 15 días naturales después de que el plan de salud mental se entere de que el profesional de la salud dejará de trabajar. Cuando esto ocurra, su plan de salud mental debe permitirle que siga recibiendo servicios del profesional de la salud que haya dejado el plan de salud mental, si usted y el profesional de la salud así lo acuerdan. Esto se denomina “continuidad del cuidado” y se explica a continuación.

¿Puedo continuar recibiendo servicios de mi profesional de la salud actual?

Si ya está recibiendo servicios de salud mental de un plan de atención administrada por Medi-Cal, puede continuar recibiendo cuidados de este profesional de la salud aún si recibe servicios de salud mental de su profesional de la salud del plan de salud mental siempre y cuando los servicios se coordinen entre los profesionales y los servicios no sean los mismos.

Además, si ya está recibiendo servicios especializados de salud mental de otro plan de salud mental, plan de atención administrada o un profesional de la salud



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

particular de Medi-Cal, puede solicitar la “continuidad de cuidados” de modo que pueda permanecer con su profesional de la salud actual, hasta por 12 meses. Es posible que desee solicitar la continuidad de la atención si necesita permanecer con su proveedor actual para continuar su tratamiento continuo o porque causaría un daño grave a su condición de salud mental al cambiar a un nuevo proveedor. Su solicitud de continuidad de atención puede concederse si se cumple lo siguiente:

- Tiene una relación continua con el profesional de la salud que está solicitando y han visto a ese proveedor en los últimos 12 meses
- El profesional de la salud está calificado y cumple con los requisitos de Medi-Cal
- El profesional de la salud está de acuerdo con los requisitos del plan de salud mental para establecer un contrato con el plan de salud mental y pago por servicios; y
- El proveedor comparte la documentación relevante con el plan de salud mental con respecto a su necesidad de los servicios



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

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

Se requiere que su condado cree y mantenga un sistema seguro para que pueda acceder a sus registros médicos y localizar a un proveedor utilizando tecnologías comunes como una computadora, tableta inteligente o dispositivo móvil. Este sistema se denomina interfaz de programación de aplicaciones (API) de acceso al paciente. La información para considerar al seleccionar una solicitud para acceder a sus registros médicos y localizar a un proveedor se puede encontrar en el sitio web de su condado.

<https://www.stancounty.com/bhrs>



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Si cumple con el criterio para acceder a servicios especializados de salud mental, los siguientes servicios estarán disponibles para usted de acuerdo con su necesidad. Su profesional de la salud trabajará con usted para decidir qué servicios serán los más adecuados para usted.

Servicios de salud mental

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individuales, grupales o familiares, que ayudan a las personas con padecimientos de salud mental a desarrollar aptitudes para afrontar la vida diaria. Estos servicios también incluyen la labor que realiza el profesional para mejorar los servicios para la persona que los recibe. Esto incluye evaluaciones para saber si necesita el servicio y si el servicio funciona; planificación de tratamiento para decidir los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se proveerán; y “el trabajo colateral” que significa trabajar con los familiares y personas importantes en su vida (si usted lo autoriza) para ayudarlo a mejorar o



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

mantener sus aptitudes para la vida cotidiana. Se pueden ofrecer servicios de salud mental en una clínica u consultorio de un profesional de la salud, en su hogar u otro espacio de la comunidad, por teléfono o por telesalud (que incluye interacciones de solo audio y video).

Servicios de apoyo para medicamento

- Estos servicios incluyen recetar, administrar, dispensar y controlar las medicinas psiquiátricas y proporcionar información relacionada con las medicinas psiquiátricas. Se pueden ofrecer servicios de apoyo para la medicación apoyo en una clínica o en el consultorio de un profesional de la salud, en su hogar u otro espacio de la comunidad o por teléfono o por telesalud (que incluye interacciones de solo audio y video).

Coordinación de casos específicos

- Este servicio ayuda a obtener servicios médicos, educativos, sociales, pre-vocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios en los casos en que sea difícil obtener dichos servicios para las personas con un padecimiento de salud mental.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

La coordinación de casos específicos incluye, pero no está limitado a , el desarrollo de un plan, comunicación, coordinación y remisión, supervisión de la prestación de servicios para asegurar el acceso de la persona al servicio y el sistema de prestación del servicio y el control del avance de la persona.

Servicios de intervención durante una crisis

- Este servicio está disponible para tratar un padecimiento urgente que necesita atención inmediata. El objetivo de la intervención durante una crisis es ayudar a las personas en la comunidad, para que no terminen en el hospital. La intervención durante una crisis puede durar hasta ocho horas y se pueden ofrecer en una clínica o consultorio de un profesional de la salud, en su hogar u otro espacio de la comunidad, o por teléfono o por telesalud (que incluye interacciones de solo audio y video).

Servicios de estabilización durante una crisis

- Este servicio está disponible para tratar un padecimiento urgente que necesita atención inmediata. La estabilización durante una crisis dura menos de 24 horas y debe prestarse en un establecimiento salud acreditado que funcione las 24 horas, un programa hospitalario para pacientes



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

ambulatorios o en las instalaciones de un profesional de la salud acreditado para facilitar estos servicios.

Servicios de tratamiento residencial para adultos

- Estos servicios ofrecen un tratamiento de salud mental y desarrollo de aptitudes para las personas que viven en establecimientos acreditados que prestan servicios de tratamiento residencial a personas con padecimientos de salud mental. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de habitación y alimentos para estar en el establecimiento que ofrece los servicios de tratamiento residencial para adultos.

Servicios de tratamiento residencial durante una crisis

- Estos servicios ofrecen un tratamiento de salud mental y desarrollo de aptitudes para personas con una grave crisis mental o emocional, pero que no necesitan cuidados en un hospital psiquiátrico. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

siete días de la semana en establecimientos acreditados. Medi-Cal no cubre el costo de habitación y alimentos para estar en el establecimiento que ofrece los servicios de tratamiento residencial durante una crisis.

Tratamiento intensivo de hospitalización parcial

- Este es un programa estructurado de tratamiento de salud mental que se ofrece a un grupo de personas que de otro modo necesitarían estar en el hospital o en otro establecimiento de salud de 24 horas. El programa dura por lo menos tres horas por día. El programa incluye actividades y terapias para el desarrollo de aptitudes, así como también psicoterapia.

Rehabilitación mediante la hospitalización parcial

- Este es un programa estructurado diseñado para ayudar a que las personas con un padecimiento de salud mental aprendan y desarrollen aptitudes para afrontar la vida y manejar los síntomas del padecimiento de salud mental de modo más efectivo. El programa dura por lo menos tres horas por día. El programa incluye actividades y terapias para el desarrollo de aptitudes.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Servicios psiquiátricos de hospitalización general

- Estos son servicios que se ofrecen en un hospital psiquiátrico acreditado de acuerdo con la determinación de un profesional de salud mental acreditado de que la persona requiere de un tratamiento de salud mental intensivo las 24 horas.

Servicios psiquiátricos en establecimientos de salud

- Estos servicios se proporcionan en un establecimiento de psiquiátrica que se especialice en el tratamiento rehabilitador de padecimientos graves de salud mental las 24 horas. Los establecimientos de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con el hospital o clínica cercano para cumplir las necesidades de cuidados de salud físico de las personas en la instalación. Los centros de salud psiquiátricos solo pueden admitir y tratar a pacientes que no tienen ninguna enfermedad o lesión física que requiera un tratamiento más allá de lo que normalmente podría tratarse de forma ambulatoria. Los centros de salud psiquiátricos solo pueden admitir y tratar a pacientes que no tienen ninguna enfermedad o lesión física que requiera un



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

tratamiento más allá de lo que normalmente podría tratarse de forma ambulatoria.

Servicios de apoyo entre pares (varía según el condado)

Proporcionar servicios de apoyo entre pares es opcional para los condados. El Condado de Stanislaus es un Condado participante y brinda servicios de Apoyo entre Pares para servicios especializados de salud mental.

Los servicios de apoyo entre pares son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden proporcionar a usted o a su(s) persona(s) de apoyo significativa designada(s) y pueden recibirse al mismo tiempo que recibe otros Servicios Especializados de Salud Mental.

El especialista en pares es una persona que ha vivido experiencia con condiciones de salud mental o uso de sustancias y está en recuperación que ha completado los requisitos del programa de certificación aprobado por el estado de un condado, que está certificado por los condados y que brinda estos servicios bajo la dirección



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

de un profesional de salud conductual que tiene licencia, exención o está registrado en el estado de California.

Los servicios de apoyo entre pares incluyen entrenamiento individual y grupal, grupos de desarrollo de habilidades educativas, navegación de recursos, servicios de participación para alentarlos a participar en un tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como promover la autodefensa.

Los servicios de apoyo entre pares se ofrecen a los beneficiarios mientras están inscritos en los servicios especializados de salud mental. El alcance de los servicios incluye; Entrenamiento individual y grupal, grupos de desarrollo de habilidades educativas, navegación de recursos, servicios de participación para alentarlos a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como promover la autodefensa. Los servicios de apoyo entre pares están disponibles en el Condado de Stanislaus.

Servicios móviles de crisis (varía según el condado)

Los servicios móviles de crisis están disponibles si está experimentando una crisis de salud mental y / o uso de sustancias ("crisis de salud conductual"). Los servicios móviles de crisis son servicios proporcionados por profesionales de la salud en el lugar donde experimenta



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

una crisis, incluso en su hogar, trabajo, escuela o cualquier otro lugar, excluyendo hospitales u otras instalaciones. Los servicios móviles de crisis están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

Los servicios móviles de crisis incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización basada en la comunidad. Si necesita más atención, los proveedores de telefonía móvil también facilitarían transferencias cálidas o referencias a otros servicios.

Los servicios móviles de crisis para adultos, jóvenes y niños brindan respuesta rápida, evaluación individual y estabilización basada en la comunidad a las personas que están experimentando una crisis de salud conductual. Los servicios móviles de crisis están diseñados para brindar alivio a quienes experimentan una crisis de salud conductual, incluso a través de técnicas de desescalada y estabilización:

- Reducir el riesgo inmediato de peligro y daño posterior
- Evite lo innecesario como:
 - Atención en el servicio de urgencias
 - Hospitalizaciones psiquiátricas, y
 - Participación de las fuerzas del orden



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Los servicios móviles de crisis proporcionados en el condado de Stanislaus están destinados a apoyar un enfoque integrado para responder a las crisis relacionadas con la salud mental, y los equipos móviles de crisis llevarán, serán entrenados y podrán administrar naloxona. Este servicio no pretende reemplazar los servicios médicos de emergencia para emergencias médicas.

Los servicios móviles de crisis incluyen:

- Transferencias cálidas a los entornos y proveedores apropiados cuando la persona requiere servicios adicionales de estabilización y/o tratamiento.
- Coordinación y derivación a servicios y apoyo de otro tipo adecuados, según sea necesario.
- Apoyo de seguimiento a corto plazo para ayudar a garantizar que la crisis se resuelva y que la persona esté conectada con la atención continua.

Los servicios móviles de crisis están dirigidos a la persona en crisis, pero pueden incluir el contacto con un miembro de la familia u otra garantía de apoyo significativa si el propósito de la participación de la garantía es ayudar a la persona a abordar su crisis de salud conductual y restaurarla al nivel funcional más alto posible. En el caso de los niños y jóvenes, los equipos móviles de crisis trabajarán extensamente con los



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

padres, cuidadores y tutores, según corresponda y de una manera que sea consistente con todas las leyes federales y estatales relacionadas con el consentimiento, la privacidad y la confidencialidad de menores.

Los servicios móviles de crisis son proporcionados por un equipo móvil multidisciplinario de crisis en el lugar donde la persona está experimentando la crisis de salud conductual. Las ubicaciones pueden incluir, entre otras, el hogar, la escuela o el lugar de trabajo del beneficiario, en la calle o donde una persona socializa. Este servicio móvil de crisis no se puede proporcionar en hospitales u otras instalaciones específicas. Los servicios móviles de crisis del Condado de Stanislaus estarán disponibles para las personas que experimentan crisis de salud conductual las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

Los servicios móviles de crisis se pueden solicitar llamando al número gratuito del Plan de Salud Conductual del Condado de Stanislaus al 1-888-376-6246.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

¿Hay servicios especiales disponibles para niños, adolescentes o adultos jóvenes menores de 21 años?

Los beneficiarios menores de 21 años tienen derecho a obtener servicios adicionales de Medi-Cal a través del beneficio denominado examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento.

Para poder tener derecho a los servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento, el beneficiario debe ser menor de 21 años y tener cobertura completa de Medi-Cal. El beneficio de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento cubre servicios que son necesarios para corregir o mejorar cualquier padecimiento de salud conductual. Se considera que los servicios que sostienen apoyan, mejoran o hacen más tolerable un padecimiento de salud conductual mejorar el padecimiento de salud mental y, por tanto, son médicamente necesarios y están cubiertos como servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Si tiene preguntas acerca de los servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento llame a 1-888-376-6246 o visite la página web del DHCS examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento.

Los siguientes servicios también están disponibles por parte del plan de salud mental para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años: servicios conductuales terapéuticos, coordinación de cuidados intensivos, servicios intensivos en el hogar y servicios de cuidados de acogida terapéuticos.

Servicios terapéuticos conductuales

Los servicios terapéuticos conductuales son intervenciones de tratamiento ambulatorio intensivas, individualizadas y de corto plazo para beneficiarios de hasta 21 años. Las personas que reciben estos servicios tienen graves trastornos emocionales, experimentan una transición estresante o crisis de vida y necesitan servicios de apoyo específico adicionales.

Los servicios terapéuticos conductuales son un tipo de servicio especializado de salud mental disponible a través de cada plan de salud mental si tiene problemas emocionales graves. Para obtener servicios terapéuticos



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

conductuales, debe recibir un servicio de salud mental, tener menos de 21 años y tener cobertura completa de Medi-Cal.

- Si vive en casa, un miembro del personal de servicios terapéuticos conductuales puede trabajar individualmente con usted para reducir problemas de conducta graves y evitar que requiera un nivel más elevado de cuidados, como un hogar grupal para niños, y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves.
- Si vive en un hogar grupal para niños y jóvenes menores a 21 años con problemas emocionales muy graves, un miembro del personal de los servicios terapéuticos conductuales puede trabajar con usted para que pase a un entorno familiar, como un hogar de acogida o volver a casa.

Los servicios terapéuticos conductuales lo ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor a conocer nuevas maneras de tratar conductas problemáticas y maneras de incrementar el tipo de conducta que le permitirán tener buenos resultados. Usted, el miembro del personal de los servicios terapéuticos conductuales y su familia, cuidador o tutor trabajarán en conjunto como equipo para tratar conductas problemáticas durante un periodo breve, hasta que ya no necesite los servicios terapéuticos



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

conductuales. Tendrá un plan de servicios terapéuticos conductuales que le indicará lo que harán usted, su familia, el cuidador o tutor y el miembro del personal de los servicios terapéuticos conductuales durante los servicios terapéuticos conductuales, y cuándo y dónde ocurrirán los servicios terapéuticos conductuales. El miembro del personal de los servicios terapéuticos conductuales puede trabajar con usted en la mayoría de los sitios en los que posiblemente necesite ayuda con su conducta problemática. Esto incluye su hogar, el hogar de acogida, hogar grupal, la escuela, un programa de tratamiento de hospitalización parcial y otras áreas en la comunidad.

Coordinación de cuidados intensivos

La coordinación de cuidados intensivos es un servicio de coordinación específica de casos que facilita la evaluación, planeación y coordinación de servicios para beneficiarios menores de 21 años que tienen derecho al alcance total de los servicios de Medi-Cal y que son referidos para este servicio en función de la necesidad médica.

Los servicios de coordinación de cuidados intensivos se prestan por medio de los principios del modelo integrado de prácticas centrales, incluyendo el establecimiento del equipo infantil y familiar para asegurar la facilitación de



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

una relación de cooperación entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en la atención a menores.

El equipo infantil y familiar incluye apoyos formales (como el coordinador de cuidados, los profesionales de la salud y administradores de caso de agencias de servicios infantiles),

apoyos naturales (como familiares, vecinos, amigos y sacerdotes) y otras personas que trabajan en conjunto para desarrollar e implementar el plan del cliente y que son responsables de apoyar a los niños y a sus familias para alcanzar sus objetivos. La coordinación de cuidados intensivos también ofrece un coordinador de coordinación de cuidados intensivos quien:

- asegura el acceso, la coordinación y prestación de los servicios médicamente necesarios de una manera sólida, individualizada, orientada al cliente y cultural y lingüísticamente competente;
- asegura que los servicios y apoyo estén guiados por las necesidades del niño;
- facilita una relación de cooperación entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en facilitarles los servicios;
- apoya al padre/cuidador para satisfacer las necesidades del niño;
- ayuda a establecer el equipo infantil y familiar y



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- ofrece un apoyo continuo;
- organiza y concilia los cuidados entre los profesionales de la salud y los sistemas de servicio infantiles para permitir que el menor reciba servicios en su comunidad.

Servicios intensivos en el hogar

Los servicios intensivos en el hogar son intervenciones individualizadas que se basan en las fortalezas y están diseñados para mejorar los padecimientos de salud mental que interfieren con el desempeño de un niño o joven y tienen como objetivo ayudar al niño o joven a desarrollar las habilidades necesarias para desempeñarse satisfactoriamente en el hogar y en la comunidad. También buscan mejorar la capacidad de la familia del niño o joven para ayudarlo a desempeñarse satisfactoriamente en el hogar y en la comunidad.

Los servicios intensivos en el hogar se proporcionan bajo el modelo integrado de prácticas centrales por el equipo infantil y familiar en coordinación con el plan de servicio general de la familia. Los servicios intensivos en el hogar se proporcionan a beneficiarios menores de 21 años que tienen derecho a los servicios de alcance total de Medi-Cal y que son referidos para estos servicios basados en la necesidad médica.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Cuidados de acogida terapéuticos

El modelo de servicios de cuidados de acogida terapéuticos permite la prestación de servicios especializados e individualizados de salud mental de corto plazo, intensivos, tomando en cuenta traumas a niños hasta la edad de 21 años y que tengan necesidades emocionales y conductuales complejas. En el cuidado de acogida terapéutico, se coloca a los niños con padres de “cuidados de acogida terapéuticos” capacitados, que cuentan con supervisión y apoyo intensos.

Servicios disponibles por teléfono o telemedicina

El contacto en persona y cara a cara entre usted y su proveedor no siempre es necesario para que pueda recibir servicios de salud mental. Dependiendo de sus servicios, es posible que pueda recibir sus servicios por teléfono o telesalud. Su proveedor debe explicarle sobre el uso del teléfono o la telesalud y asegurarse de que esté de acuerdo antes de comenzar los servicios. Incluso si acepta recibir sus servicios a través de telesalud o teléfono, puede elegir más tarde recibir sus servicios en persona o cara a cara. Algunos tipos de servicios de salud mental no se pueden proporcionar solo a través de telesalud o teléfono porque requieren que esté en un lugar específico para el servicio, como



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

servicios de tratamiento residencial o servicios hospitalarios.

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

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

Si su plan de salud mental o un profesional de la salud en nombre del plan de salud mental niega, limita, reduce, retrasa o suspende los servicios que usted desea o cree que debería obtener, usted tiene el derecho a recibir un aviso por escrito (llamado “determinación adversa de beneficios”) del plan de salud mental. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión y presentar una apelación. Las secciones a continuación describen su derecho al aviso y lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental.

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Se entiende como determinación adversa de beneficios cualquiera de las siguientes acciones que tome un plan de salud mental:



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

1. La negativa o la autorización limitada a un servicio solicitado, incluyendo las determinaciones basadas en el tipo o nivel del servicio, la necesidad médica, idoneidad, entorno o efectividad de un beneficio que tiene cobertura
2. La reducción, suspensión o cese de un servicio previamente autorizado
3. La negativa, en su totalidad o en parte, al pago de un servicio
4. No prestar los servicios de manera oportuna
5. No cumplir con actuar dentro de los plazos requeridos para una resolución estándar de quejas y apelaciones (si usted presenta una queja ante el plan de salud mental y el plan de salud mental no le responde con una decisión por escrito a su queja en un lapso de 90 días. Si presenta una apelación ante el plan de salud mental y el plan de salud mental no responde con una decisión por escrito sobre su apelación en un lapso de 30 días o si presentó una apelación urgente y no recibió una respuesta en 72 horas.)
6. La negativa a la solicitud de un beneficiario para disputar la responsabilidad financiera



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

¿Qué es un aviso de determinación adversa de beneficios?

Un aviso de determinación adversa de beneficios es una carta escrita que su plan de salud mental le

enviará si toma la decisión de negar, limitar o suspender los servicios que usted y su profesional de la salud creen que debería obtener. Esto incluye la negativa a pagar un servicio, una negativa basada en la aseveración de que los servicios no están cubiertos, una negativa basada en la aseveración de que los servicios no son médicamente necesarios, una negativa que afirme que el servicio es para el sistema de prestación equivocado o la negativa a una solicitud para disputar la responsabilidad financiera. Un aviso de determinación adversa de beneficios se utiliza también para indicarle si su queja, apelación o apelación urgente no se resolvió a tiempo, o si no obtuvo los servicios dentro del plazo estándar del plan de salud mental para prestar los servicios.

Plazo del aviso

El plan de salud mental debe enviar el aviso al beneficiario por correo al menos 10 días antes de la fecha de acción de cese, suspensión o reducción de un servicio de salud mental especializado previamente



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

autorizado. El plan salud mental también debe enviar el aviso al beneficiario por correo en un lapso de dos días hábiles a partir de la decisión de negar el pago o las decisiones que resulten en una negativa, retraso o modificación de todos o parte de los servicios especializados de salud mental solicitados.

¿Obtendré un aviso de determinación adversa de beneficios cada vez que no obtenga los servicios que desee?

Sí, debe recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios. Sin embargo, si no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante el plan de salud mental del condado o si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia imparcial estatal. Cuando se comunique con su condado, indique que experimentó una determinación adversa de beneficios, pero no recibió aviso. La información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal se incluye en este manual. La información también debe estar disponible en el consultorio de su proveedor.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

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

El aviso de determinación adversa de beneficios le comunicará lo siguiente:

- Lo que hizo su plan de salud mental que lo afecta a usted y su capacidad para obtener servicios
- La fecha en la cual la decisión entrará en vigor y la razón para dicha decisión
- Las reglas estatales o federales en las cuales se basó la decisión
- Sus derechos a presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental
- Cómo recibir copias de los documentos, registros y otra información relacionada con la decisión del plan de salud mental.
- Cómo presentar una apelación ante el plan de salud mental
- Cómo solicitar una audiencia imparcial estatal si no está satisfecho con la decisión del plan de salud mental en cuanto a su apelación
- Cómo solicitar una apelación urgente o una audiencia imparcial estatal urgente
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- Con cuánto tiempo cuenta para presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal
- Su derecho a continuar recibiendo los servicios mientras espera la decisión de una apelación o audiencia imparcial estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrió los costos de dichos servicios
- Cuándo presentar su solicitud para una apelación o una audiencia imparcial estatal si desea que continúen los servicios

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

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

Puede solicitar la continuación del servicio que se ha interrumpido cuando presente una apelación o solicitud a una audiencia imparcial estatal. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días naturales después de la fecha en que el Aviso de determinación adversa de beneficios fue



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

matasellado o entregado personalmente a usted o antes de la fecha de vigencia del cambio.

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O UNA APELACIÓN

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

Su plan de salud mental debe tener un proceso para que usted resuelva un queja o problema sobre cualquier asunto relacionado con los servicios especializados de salud mental que desea o que recibe. Esto se denomina proceso de resolución de problemas y podría incluir lo siguiente:

1. **Proceso de quejas:** una expresión de descontento con respecto a cualquier asunto relacionado con sus servicios especializados de salud mental o con el plan de salud mental .
2. **Proceso de apelación:** la revisión de una decisión que se haya tomado con respecto a sus servicios especializados de salud mental (negación, suspensión o reducción) por parte del plan de salud mental o su profesional de la salud.
3. **Proceso de audiencia imparcial estatal:** el proceso



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

para solicitar una audiencia administrativa ante un juez estatal de derecho administrativo si el plan de salud mental niega su apelación.

Presentar una queja, apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal no se considerará una acción en su contra y no afectará los servicios que reciba. Presentar una queja o apelación le ayuda a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios especializados de salud mental. Las quejas y apelaciones también ayudan al plan de salud mental al darles información de utilidad para mejorar los servicios. Cuando su queja o apelación está completa, su plan de salud mental le notificará a usted y a otros involucrados sobre el resultado final. Cuando se decida sobre su audiencia imparcial estatal, la oficina de audiencias imparciales estatales le notificará a usted y a otros involucrados sobre el resultado final. Puede informarse más acerca de cada proceso de resolución de problemas a continuación.

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

Su plan de salud mental le explicará estos procesos y debe ayudarlo a presentar una queja, o apelación o a



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

solicitar una audiencia imparcial estatal. El plan de salud mental también puede ayudarlo a decidir si tiene derecho a lo que se conoce como un proceso de “apelación urgente”, lo cual significa que se analizará más rápidamente ya que su salud, su salud mental o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a que otra persona actúe en su nombre, incluyendo a su profesional de la salud de salud mental especializado o representante.

Si desea ayuda, llame al 1-800-334-0352. Su plan de salud mental debe darle la ayuda razonable para llenar los formularios y otros trámites relacionados con una queja o apelación.

Esto incluye, pero no está limitado a, facilitar los servicios de interpretación y números de teléfono gratuitos con capacidad de Teletipo, dispositivo de telecomunicaciones para sordos e intérprete.

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

Puede contactar a la Oficina del Defensor del Beneficiario del Departamento de Servicios de Atención Médica, de lunes a viernes, 8 a. m. a 5 p. m. (excepto días festivos) al **888-452-8609** o por correo electrónico a



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **Importante:** los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir su información personal en un mensaje de correo electrónico.

También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos. También se puede poner en contacto con el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS, por sus siglas en inglés) para preguntar acerca de sus derechos a una audiencia. Puede contactar a la Unidad de Respuesta e Investigación Pública al **800-952-5253** (el número de teletipo es **800-952-8349**).

PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

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

¿Qué es el proceso de quejas?

El proceso de quejas:



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- Involucre procedimientos simples y fáciles de entender que le permitan presentar su queja oralmente o por escrito.
- No contar en su contra ni con su proveedor de ninguna manera.
- Permitirle autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido un proveedor o defensor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan de salud mental a divulgar información a esa persona.
- Asegurar que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no participen en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Identifique las funciones y responsabilidades de usted, su plan de salud mental y su proveedor.
- Proporcionar resolución para la queja en los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

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



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar a su plan de salud mental 1-800-334-0352 para obtener ayuda con una queja. Las quejas se pueden presentar de manera oral o por escrito. Las quejas orales no necesitan un seguimiento por escrito. Si desea presentar su queja por escrito, el plan de salud mental le proporcionará sobres con su dirección ya impresa en todas las sucursales del profesional de la salud para que envíe su queja por correo. Si no cuenta con un sobre con dirección ya impresa, puede enviar su queja por correo directamente a la dirección que se indica en la portada de este manual.

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

Su plan de salud mental está obligado a informarle que recibió su queja enviándole una confirmación por escrito dentro de 5 días naturales que su plan de salud haya recibido su queja. Una queja recibida por teléfono o en persona, que usted acepta que se resuelve al final del siguiente día hábil, está exenta y es posible que no reciba una carta.

¿Cuándo se decidirá mi queja?



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRs está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

El plan de salud mental debe tomar una decisión sobre su queja en un lapso de 90 días naturales a partir de la fecha en la cual presentó su queja. Los plazos para tomar una decisión podrán ampliarse hasta por 14 días naturales si usted solicita una prórroga, o si el plan de salud mental cree que es necesario obtener información adicional y que el retraso podría ser para beneficio de usted. Un ejemplo de cuándo podría serle de beneficio un retraso es cuando el plan de salud mental cree que podría resolver su queja si tuviera más tiempo para obtener información de usted u otras personas involucradas.

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

Cuando se haya tomado una decisión respecto a su queja, el plan de salud mental le avisará por escrito a usted o a su representante sobre la decisión. Si su plan de salud mental no le avisa a usted o a cualquier parte afectada sobre la decisión de la queja a tiempo, entonces el plan de salud mental esta requerido proporcionar un aviso de determinación adversa de beneficios informándole sobre su derecho a solicitar una audiencia imparcial estatal. Su plan de salud mental está obligado a darle un aviso de determinación adversa de beneficios en la fecha en que el plazo se cumpla. Puede llamar al plan de salud mental para obtener más



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

información si no recibe un aviso de determinación adversa de beneficios.

¿Existe una fecha límite para presentar una queja?

No. Puede presentar una queja en cualquier momento.

PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y URGENTE)

Su plan de salud mental debe permitirle impugnar una decisión de su plan de salud mental con la cual no esté de acuerdo y solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el plan de salud mental o su profesional de la salud respecto a sus servicios especializados de salud mental. Existen dos maneras de solicitar una revisión. Una manera es utilizando el proceso de apelación estándar. La otra manera es utilizando el proceso de apelación urgente. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para poder solicitar para una apelación urgente. Los requisitos específicos se explican a continuación.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es la solicitud para revisar una decisión tomada por el plan de salud mental o su profesional de la salud que implique una negación o cambio de servicios que usted considere necesarios. Si solicita una apelación estándar, el plan de salud mental puede tomar hasta 30 días para revisarla. Si usted considera que esperar 30 días pondría su salud en riesgo, debe solicitar una “apelación urgente”.

El proceso de apelación estándar:

- permite presentar una apelación de manera oral o por escrito;
- garantiza que presentar una apelación no sea en detrimento suyo o de su profesional de la salud de ninguna manera;
- permite que autorice a otra persona a actuar en su nombre, incluyendo un profesional de la salud. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el plan de salud mental podría solicitarle firmar un formulario autorizando al plan de salud mental a que divulgue información a dicha persona;
- logra que sus beneficios continúen tras realizar la solicitud de apelación y dentro del plazo requerido de 10 días a partir de la fecha en que se le envió por correo o se le entregó personalmente su aviso de determinación adversa de beneficios (no es



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

necesario pagar por la continuación de los servicios mientras esté pendiente la apelación; sin embargo, si solicita una continuación del beneficio y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o discontinuar el servicio que recibe, es posible que se le exija pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente);

- asegura que las personas que tomarán la decisión sobre su apelación estén calificadas para hacerlo y no estén involucradas en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones;
- permite que usted o su representante examinen el expediente de su caso, incluyendo su historial médico y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación;
- permite que tenga una oportunidad razonable de presentar evidencia y testimonio, así como hacer argumentos legales basados en los hechos, en persona o por escrito;
- permite que usted, su representante o el representante legal del patrimonio de un beneficiario fallecido se incluyan como las partes de la apelación;
- le avisará que su apelación está bajo revisión mediante una confirmación por escrito;
- le informa sobre su derecho a solicitar una audiencia imparcial estatal, una vez concluido el proceso de apelación ante el plan de salud mental .



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante su plan de salud mental en cualquiera de las siguientes situaciones:

- El plan de salud mental o uno de los profesionales bajo contrato deciden que usted no tiene el derecho de recibir ningún servicio especializado de salud mental de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de acceso
- Su profesional de la salud cree que necesita un servicio especializado de salud mental y pide una aprobación del plan de salud mental, pero el plan de salud mental no está de acuerdo y niega la solicitud o cambia el tipo o la frecuencia del servicio
- Su profesional de la salud ha pedido una aprobación del plan de salud mental, pero el plan de salud mental necesita más información para tomar una decisión y no concluye a tiempo el proceso de aprobación
- Su plan de salud mental no le proporciona los servicios dentro de los plazos establecidos por el plan de salud mental
- Usted no considera que el plan de salud mental le proporciona los servicios de forma suficientemente oportuna como para cubrir sus necesidades
- Su queja, apelación o apelación urgente no se resolvieron a tiempo



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- Usted y su profesional de la salud no están de acuerdo sobre los servicios especializados de salud mental que necesita

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar a su plan de salud mental 1-800-334-0352 para obtener ayuda para presentar una apelación. El plan de salud mental le facilitará sobres con su dirección ya impresa en todas las sucursales del profesional de la salud para que envíe su apelación por correo. Si no tiene un sobre con la dirección ya impresa, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección en la portada de este manual o puede presentar su apelación por correo electrónico o fax a BHRSRM@stanbhhs.org o 209-558-4324. Las apelaciones se pueden presentar oralmente o por escrito. Si presenta su apelación oralmente, debe seguirla con una apelación por escrito firmada.

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

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



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRM está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

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

¿Existe una fecha límite para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación en un lapso de 60 días a partir de la fecha en el aviso de determinación adversa de beneficios. No hay fechas límite para presentar una apelación si no recibe un aviso de determinación adversa de beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El plan de salud mental debe tomar una decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha en que el plan de salud mental recibió su



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

solicitud para la apelación. Los plazos para tomar una decisión podrían ampliarse hasta por 14 días naturales si usted solicita una prórroga, o si el plan de salud mental cree que existe la necesidad de obtener información adicional y que el retraso es para beneficio de usted. Un ejemplo de cuándo podría ser de beneficio para usted un retraso si el plan de salud mental cree que podría aprobar su apelación si contara con más tiempo para obtener información de usted o de su profesional de la salud.

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

El proceso de apelación puede ser más rápido si reúne los requisitos para el proceso de apelación urgente.

¿Qué es una apelación urgente?

Una apelación urgente es una manera más rápida de decidir sobre una apelación. El proceso de apelación urgente sigue un proceso similar al proceso de apelación estándar. Sin embargo, debe demostrar que la espera de una apelación estándar podría empeorar su padecimiento de salud mental. El proceso de apelación urgente también sigue fechas límites distintas a las de la



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

apelación estándar. El plan de salud mental tiene 72 horas para revisar las apelaciones urgentes. Puede hacer una solicitud verbal para una apelación urgente. No es necesario hacer la petición para una apelación urgente por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación urgente?

Si cree 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 urgente de la apelación. Si el plan de salud mental está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación urgente, su plan de salud mental resolverá la apelación urgente en un lapso de 72 horas a partir de que el plan de salud mental reciba la apelación. Los plazos para tomar una decisión podrán ampliarse hasta por 14 días naturales si usted solicita una prórroga, o si el plan de salud mental demuestra que existe la necesidad de obtener información adicional y que el retraso es para beneficio de usted.

Si su plan de salud mental amplía el plazo, el plan de salud mental le dará una explicación escrita sobre porqué se amplió el plazo. Si el plan de salud mental decide que su apelación no reúne los requisitos para una



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

apelación urgente, el plan de salud mental deberá hacer un esfuerzo razonable para darle aviso verbal oportuno y le notificará por escrito en un lapso de dos días naturales indicando la razón de la decisión. Su apelación seguirá los plazos de la apelación estándar señalados anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental en cuanto a que su apelación no cumple con el criterio de apelación urgente, puede presentar una queja.

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

PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL

¿Qué es una audiencia imparcial estatal?

Una audiencia imparcial estatal es una revisión independiente, realizada por un juez de derecho administrativo que trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, para asegurar que usted reciba los servicios especializados de salud mental a los que tenga derecho bajo el programa Medi-Cal. También puede visitar la página del Departamento de Servicios



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

Sociales de California <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para recursos adicionales.

¿Cuáles son mis derechos en una audiencia imparcial estatal?

Tiene derecho a:

- una audiencia ante un juez de derecho administrativo (también llamada audiencia imparcial estatal);
- recibir información sobre cómo solicitar una audiencia imparcial estatal;
- recibir información sobre las reglas que rigen la representación en la audiencia imparcial estatal;
- que sus beneficios continúen a petición de usted durante el proceso de audiencia imparcial estatal si solicita una audiencia estatal dentro del plazo requerido.

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia imparcial estatal?

Puede solicitar una audiencia imparcial estatal en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Usted presentó una apelación y recibió una carta de resolución de la apelación indicando que su plan de salud mental ha negado su solicitud de apelación



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- Su queja, apelación o apelación urgente no se resolvieron a tiempo

¿Cómo solicito una audiencia imparcial estatal?

Puede solicitar una audiencia imparcial estatal por escrito:

- en línea en <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- por escrito; presente su solicitud al Departamento de Bienestar del condado a la dirección que se muestra en el aviso de determinación adversa de beneficios, o envíela por correo a:

Departamento de Servicios Sociales de
California
División de Audiencias Estatales
P.O. Box 944243, Mail Satino 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

O por fax al: **916-651-5210** o **916-651-2789**.

También puede solicitar una audiencia imparcial estatal o una audiencia imparcial estatal urgente:

- por teléfono; llame a la División de Audiencias Estatales, al número gratuito **800-743-8525** o **855-795-0634**. También puede llamar a la línea gratuita



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

de la Unidad de Respuesta e Investigación Pública al **800-952-5253** o al teletipo **800-952-8349**.

2

¿Existe una fecha límite para solicitar una audiencia imparcial estatal?

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una audiencia imparcial estatal. Los 120 días comienzan a partir de la fecha del aviso en escrito de la decisión de apelación del plan de salud mental.

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

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

Si actualmente recibe servicios autorizados y desea continuar recibéndolos mientras espera la decisión de una audiencia imparcial estatal, debe solicitar una audiencia imparcial estatal en un lapso de 10 días a partir de la fecha en que recibió el aviso de determinación adversa de beneficios, o antes de la fecha en que su plan de salud mental indique que los servicios se cancelarán o reducirán. Cuando solicite una audiencia imparcial estatal, debe indicar que desea continuar con



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

los servicios durante el proceso de audiencia imparcial estatal.

Si solicita una continuación de los servicios, y la decisión final de la audiencia imparcial estatal confirma la decisión de reducir o descontinuar el servicio que esté recibiendo, es posible que se le exija pagar el costo de servicios prestados mientras estaba pendiente la audiencia imparcial estatal.

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

Después de solicitar una audiencia imparcial estatal, puede tomar hasta 90 días decidir sobre su caso y enviarle una respuesta.

¿Puedo obtener una audiencia imparcial estatal más rápidamente?

Si cree que esperar tanto tiempo puede ser dañino para su salud, podría obtener una respuesta dentro de tres días hábiles. Solicite a su médico de cabecera o profesional de salud mental que le redacte una carta. También puede escribir una carta por su cuenta. La carta debe explicar en detalle cómo una espera de hasta por



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

90 días para que se decida su caso puede afectar gravemente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar al máximo alguna función. Después, asegúrese de solicitar una “audiencia urgente” y adjunte la carta a su solicitud de audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales, revisará su solicitud para una audiencia imparcial estatal urgente y decidirá si la misma reúne los requisitos. Si se aprueba su solicitud para una audiencia urgente, se realizará una audiencia y se emitirá una decisión en tres días hábiles a partir de la fecha en la cual la División de Audiencias Estatales recibió su solicitud.

VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Qué son las voluntades anticipadas?

Usted tiene el derecho a establecer voluntades anticipadas. Las voluntades anticipadas son instrucciones por escrito sobre sus cuidados de salud, reconocidas de conformidad con la ley de California. Incluyen información que establece cómo desea recibir cuidados de salud, o qué decisiones desea que se tomen, en caso de que no pueda expresar su voluntad. Es posible que en ocasiones le describan las voluntades



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

anticipadas como un testamento en vida o un poder notarial permanente.

La ley de California define las voluntades anticipadas como instrucciones por escrito para los cuidados de salud individuales o un poder notarial (un documento escrito que otorga autorización a alguien para que tome decisiones por usted). Se exige que todos los planes de salud mental tengan políticas establecidas sobre las voluntades anticipadas. Es obligatorio que su plan de salud mental proporcione información escrita sobre las políticas de las voluntades anticipadas del mismo y una explicación de la ley estatal, si se le solicita. Si desea solicitar la información, debe llamar al plan de salud mental.

Las voluntades anticipadas están diseñadas para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no puedan proporcionar instrucciones con respecto a sus cuidados. Es un documento legal que permite que las personas establezcan con anticipación cuáles son sus deseos, en caso de quedar incapacitadas para tomar decisiones de sus cuidados de salud. Esto puede incluir temas como el derecho a aceptar o rehusar tratamiento médico, una operación o a elegir otras opciones de cuidados de salud. En California, las voluntades anticipadas constan de dos partes:



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- Su designación de un representante (una persona) que tome decisiones sobre sus cuidados de salud
- Las instrucciones individuales de sus cuidados de salud

Puede obtener un formulario para las voluntades anticipadas de su plan de salud mental o en línea. En California, tiene derecho a entregar voluntades anticipadas a todos sus profesionales de cuidados de salud. También tiene derecho a cambiar o cancelar sus voluntades anticipadas en cualquier momento.

Si tiene alguna pregunta acerca de la ley de California con respecto a los requisitos de las voluntades anticipadas, puede enviar una carta a:

Departamento de Justicia de California
Atención: Unidad Pública de Consultas,
P. O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

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

Como una persona con derecho a recibir servicios de Medi-Cal, tiene derecho a recibir servicios especializados de salud mental médicamente necesarios por parte del plan de salud mental . Al acceder a estos servicios usted tiene derecho a:

- ser tratado con respeto a su persona y a su dignidad y privacidad;
- recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y que se las expliquen de forma que las entienda;
- ser parte de las decisiones de sus cuidados de salud mental, incluyendo el derecho a rehusar un tratamiento;
- que no se utilice ningún tipo de correas de sujeción o de encierro como medio de coerción, disciplina, comodidad, castigo o represalia con respecto al uso de sujeción o encierro;
- solicitar y obtener una copia de su historial clínico y solicitar que se hagan cambios o correcciones, si fuese necesario;



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- recibir la información en este manual acerca de los servicios cubiertos por el plan de salud mental, otras obligaciones del plan de salud mental y sus derechos según se describen en el presente.
- Recibir servicios especializados de salud mental de un plan de salud mental que siga su contrato con el estado para la disponibilidad de servicios, las garantías de una capacidad y servicios adecuados, la coordinación y continuidad de cuidados y la cobertura y autorización de los servicios. El plan de salud mental está obligado a:
 - emplear o tener contratos por escrito con suficientes profesionales para asegurar que todos los beneficiarios elegibles de Medi-Cal que tienen derecho a recibir servicios especializados de salud mental puedan recibirlos de manera oportuna;
 - cubrir de manera oportuna los servicios médicamente necesarios, que están fuera de la red de servicio, si el plan de salud mental no tiene un empleado o un contrato con un profesional de la salud que pueda prestar los servicios. “Profesional de la salud fuera de la red” significa aquel que no está en la lista de profesionales del plan de salud mental. En este caso, el plan de salud mental debe asegurar que usted no pague ningún monto



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- adicional por ver a un profesional de la salud fuera de la red;
- asegurar que los profesionales de la salud estén capacitados para prestar servicios especializados de salud mental que los profesionales de la salud estén de acuerdo en cubrir;
 - asegurar que los servicios especializados de salud mental que el plan de salud mental cubre sean suficientes en cantidad, duración y alcance para cubrir las necesidades de los beneficiarios elegibles de Medi-Cal. Esto incluye asegurar que el sistema del plan de salud mental para aprobar el pago de servicios se base en las necesidades médicas y se asegure de que el criterio de necesidad médica se utilice de manera justa;
 - asegurar que sus profesionales de la salud hagan evaluaciones adecuadas de las personas que podrían recibir los servicios y que trabajen con las personas que recibirán los servicios para desarrollar el tratamiento y los servicios que se darán;
 - proporcionar una segunda opinión de un profesional de cuidados de salud calificado dentro de la red del plan de salud mental , o de alguno fuera de la red, sin costo adicional para usted si lo solicita;
 - coordinar los servicios que presta con los



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRIS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- servicios que se le proporcionan a través de un plan de atención administrada por Medi-Cal o con su médico de cabecera si es necesario, y asegurar que se proteja su privacidad como lo especifican los reglamentos federales de privacidad de la información de salud;
- ofrecer acceso oportuno a los cuidados, incluyendo la disponibilidad de servicios las 24 horas del día, siete días de la semana, cuando sea médicamente necesario tratar un padecimiento psiquiátrico de emergencia o un padecimiento urgente o crisis;
 - participar en los esfuerzos del estado para promover la prestación de servicios de manera culturalmente competente a todas las personas, incluyendo a quienes tienen un dominio limitado del inglés y antecedentes culturales y étnicos variados.
- Su plan de salud mental debe asegurarse de que su tratamiento no se cambie de manera perjudicial como resultado de que usted exprese sus derechos. Se exige que su plan de salud mental siga las leyes federales y estatales aplicables (tales como el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según se implemente por las regulaciones en la sección 80 del artículo 45 del Código de Regulaciones Federales; la ley de discriminación por edad de 1975 como se



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

implementa por los reglamentos de la sección 91 del artículo 45 del Código de Reglamentos Federales; la Ley de Rehabilitación de 1973; título IX de la Ley de enmiendas a la Educación de 1972 (con respecto a los programas y actividades de educación); Títulos II y III de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades); Sección 1557 de las Medidas de Protección para los pacientes y Ley del Cuidado de Salud de Bajo Precio; así como también los derechos descritos en el presente.

- Es posible que tenga derechos adicionales según las leyes estatales sobre tratamientos de salud mental. Si desea contactar al defensor de los derechos del paciente de su condado puede hacerlo a través de llamando al 1-209-525-7423 o 1-800-334-0352.

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

Como beneficiario de servicios especializados de salud mental, usted es responsable de lo siguiente:

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



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- Asistir a su tratamiento según se programe. Usted obtendrá el mejor resultado si trabaja con su profesional de la salud para desarrollar los objetivos de su tratamiento y sigue esos objetivos . Si necesita faltar a una cita, llame a su profesional de la salud con 24 horas de anticipación como mínimo y re programe una cita para otro día y hora
- Llevar siempre consigo su tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC, por sus siglas en inglés) y una identificación con foto al asistir al tratamiento
- Informar a su profesional de la salud si necesita un intérprete antes de su cita
- Decirle a su profesional de la salud todas sus inquietudes médicas. Mientras más completa sea la información que comparte acerca de sus necesidades, más exitoso será el tratamiento
- Asegurarse de hacerle preguntas a su profesional de la salud. Es muy importante que entienda completamente toda la información que reciba durante el tratamiento
- Seguir al pie de la letra los pasos de acción planificados que usted y su profesional de la salud han acordado
- Contactar al plan de salud mental si tiene cualquier pregunta acerca de sus servicios o si tiene algún problema con su profesional de la salud que no pueda resolver



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRS está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana

- Decirle a su profesional de la salud y al plan de salud mental si hay algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento
- Tratar al personal que le provee su tratamiento con respeto y cortesía
- Si sospecha de fraude o algo ilegal, reportarlo a:

El Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS, por sus siglas en inglés) solicita que cualquiera que sospeche de un fraude, derroche o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa de atención de fraudes de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si cree que se trata de una emergencia, llame al **911** para obtener asistencia inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer anónima.

También puede reportar un posible fraude o abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o utilizar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame a su Plan de salud mental sin costo al 1-888-376-6246 o comuníquese en línea en www.stancounty.com/bhrs. El condado de Stanislaus BHRs está disponible 24 horas al día / 7 días a la semana