



# Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal (DMC-ODS)

## MANUAL PARA EL BENEFICIARIO

### 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, 2024<sup>1</sup>

Fecha Efectivo: Enero 1, 2024

<sup>1</sup> 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).

### 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 ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រមព្រ័ង ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-376-6246 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 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 (TTY: 711) 1-888-376-6246 تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت, مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ, نیز موجود است. با (TTY: 711) 1-888-376-6246 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 नि: शुल्क हैं।

### **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.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

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

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕເລັມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃບທາດບີ 1-888-376-6246 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

### **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 hlou 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)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-888-376-6246 (линия TTY: 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 TTY: 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 serbisyon ng 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

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-376-6246 (TTY: 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 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

**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 al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## ÍNDICE

|                                                                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| OTROS IDIOMAS Y FORMATOS .....                                                                                                | 7  |
| AVISO DE NO DISCRMINACIÓN.....                                                                                                | 8  |
| INFORMACIÓN GENERAL .....                                                                                                     | 11 |
| SERVICIOS.....                                                                                                                | 13 |
| CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE ENTREGA ORGANIZADA DE<br>MEDICINAS DE MEDI-CAL.....                                 | 23 |
| CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL.....                                                                                   | 26 |
| CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA .....                                                                                  | 26 |
| SELECCIÓN DE UN PROFESIONAL DE LA SALUD.....                                                                                  | 27 |
| SU DERECHO A ACCEDER REGISTROS MEDICOS Y INFORMACITON DEL DIRECTORIO<br>DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTS..... | 29 |
| AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS .....                                                                            | 30 |
| PROCESOS PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS .....                                                                                   | 32 |
| PROCESO DE QUEJAS.....                                                                                                        | 35 |
| PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y URGENTE).....                                                                                | 36 |
| PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL .....                                                                                  | 40 |
| INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL .....                                                                     | 43 |
| VOLUNTADES ANTICIPADAS.....                                                                                                   | 46 |
| DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO.....                                                                            | 47 |
| SOLICITUD PARA LA TRANSICIÓN DE CUIDADOS .....                                                                                | 50 |



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 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.

### 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 al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 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

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.
- 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**



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

- 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:

- 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](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).
- 

## **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:



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](https://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

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



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## INFORMACIÓN GENERAL

### ¿Por qué es importante leer este manual?

Bienvenido al sistema de atención para el tratamiento del uso de sustancias del condado de Stanislaus. Este documento describe el Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal (DMC-ODS). A lo largo del Manual del beneficiario, nos referiremos al "Plan del condado" o "Plan DMC-ODS", que solo significa los servicios de tratamiento por uso de sustancias que están disponibles sin costo para los beneficiarios elegibles de Medi-Cal.

Es importante que entienda cómo funciona el plan del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado para que pueda obtener la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener cuidados. También responderá muchas de sus preguntas. Se le indicará:

- cómo recibir servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias por medio del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado;
- a qué beneficios tiene acceso;
- qué hacer si tiene una pregunta o problema;
- cuáles son sus derechos y responsabilidades como beneficiario del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

Si no lee este manual de inmediato, consérvelo para leerlo más adelante. Utilice este manual como un complemento al manual de beneficiario que recibió al inscribirse en su plan actual de beneficios de Medi-Cal. Sus beneficios de Medi-Cal podrían ser parte de un plan de atención administrada por Medi-Cal o del programa regular de pago por servicios” de Medi-Cal.

### Responsabilidad del condado hacia los miembros del plan DMC-ODS

- Determinar si usted cumple con los requisitos para tener acceso a los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado o de su red de profesionales de la salud
- Coordinar sus cuidados con otros planes o sistemas de prestación según sea necesario para facilitar una transición de cuidados y guiar las remisiones para los beneficiarios, asegurando que se cierre el círculo de remisión y el nuevo profesional de la salud acepte el cuidado del beneficiario
- 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 servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. También puede comunicarse con el sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal (DMC-ODS) del condado al 1-888-376-6246 para preguntar sobre la disponibilidad de los cuidados después del horario de atención.
- Contar con suficientes profesionales de la salud cerca de usted para asegurarse de que los servicios de tratamiento para el consumo de sustancias estén cubiertos por el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado si los necesita



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

- Informarle respecto a los servicios disponibles del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado
- Proporcionarle servicios gratuitos en su idioma o por medio de un intérprete (si es necesario) e informarle que los servicios de interpretación están disponibles
- Proporcionarle información escrita sobre aquello que esté disponible para usted en otros idiomas o formatos. Esto incluye la disponibilidad del Manual para beneficiarios en los idiomas de umbral específicos del condado de Stanislaus, que incluyen inglés y español, y otras ayudas auxiliares y servicios disponibles.
- 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 consideraría importante cuando existe un aumento o reducción en la cantidad o tipo de servicios que estén 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 sistema de prestación organizada de drug Medi-Cal
- Asegurar que tenga acceso continuo a su profesional de la salud anterior y al actual, si está fuera de la red, durante cierto tiempo si es que el cambio de profesionales de la salud pudiera ocasionar que su salud se deteriorara o que incremente su riesgo de una hospitalización.

### Números de teléfono importantes

|                                                         |                                    |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Emergencia.....                                         | 911                                |
| Línea de acceso al servicio de abuso de sustancias..... | 1-888-376-6246                     |
| Servicios de Emergencia (Salud Mental) .....            | 1-209-558-4600                     |
| Oficina de Derechos del Paciente.....                   | 1-209-525-7423 o<br>1-800-334-0352 |

### Información para beneficiarios que necesitan materiales en un idioma distinto

Es la póliza del Condado de Stanislaus (BHRS, por sus siglas en inglés) brindar asistencia con el idioma a los clientes y familias que tienen un dominio limitado del inglés. Se brindará asistencia a través de personal bilingüe, intérpretes certificados y la Línea de Idiomas. Dicha asistencia estará disponible sin cargo, las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, según el horario comercial de la instalación o el programa.

### Información para beneficiarios que tienen problemas de lectura

Es la póliza del Condado de Stanislaus (BHRS, por sus siglas en inglés) que cualquier material informativo escrito se proporcione a los beneficiarios sera proporcione a un nivel de lectura de sexto grado o inferior. El beneficiario también puede acceder a materiales informativos en una cinta de audio.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## Información para beneficiarios que tienen impedimentos auditivos

Todos los beneficiarios sordos y con problemas de audición que reciban servicios del Condado de Stanislaus (BHRS) tendrán acceso a intérpretes de lenguaje de señas capacitados y calificados profesionalmente y Dispositivos de telecomunicaciones para sordos (TDD). Todo el personal que brinde servicios a dichos beneficiarios brindará servicios a través de intérpretes de lenguaje de señas calificados contratados, personal calificado o máquinas TDD.

## Información para beneficiarios que tienen impedimentos de la vista

Es la póliza del Condado de Stanislaus (BHRS) que todos los beneficiarios con impedimentos visuales tendrán acceso a los servicios y a los materiales escritos críticos para obtener los servicios en formato de letra grande (en un tamaño de fuente no inferior a 20 pt.) o en una cinta de audio.

## Aviso sobre las prácticas de privacidad

El Aviso de prácticas de privacidad describe cómo se puede usar y divulgar su información médica y cómo puede tener acceso a esta información. Se puede acceder al Aviso de prácticas de privacidad en [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/).

## SERVICIOS

### ¿Qué son los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?

Los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado son servicios de salud para las personas que tienen una condición por el consumo sustancias o, en algunos casos, están en riesgo de desarrollar una condición por el consumo de sustancias que un pediatra o un médico general no pueda tratar. Para información adicional puede referirse a la sección de “servicios de examen, intervención breve, remisión a tratamiento e intervención temprana” de este aviso.

Los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado incluyen:

- Servicios de tratamiento para pacientes ambulatorios
- Servicios de tratamiento intensivo a pacientes ambulatorios
- Servicios de hospitalización parcial
- Servicios de tratamiento residencial o de hospitalización general
- Servicios de control de la abstinencia
- Servicios del programa” de tratamiento para narcóticos
- Tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés)
- Servicios de recuperación
- Servicios de apoyo entre iguales



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

- Servicios de coordinación de cuidados
- Manejo de contingencia
- Crisis móvil

Los servicios ofrecidos en el condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal están disponibles por teléfono o telesalud, excepto las evaluaciones médicas para los Servicios de Tratamiento de Narcóticos y el Manejo de la Abstinencia. Si desea informarse más acerca de cada servicio del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal que podría estar disponible para usted, vea las descripciones a continuación:

### **Servicios de tratamiento para pacientes ambulatorios**

- Se proporcionan servicios de consejería a los beneficiarios por hasta nueve horas a la semana y menos de seis horas por semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando sea médicamente necesario. Los servicios pueden exceder el máximo de acuerdo con la necesidad médica individual. Los servicios pueden ofrecerse por parte de un profesional o un consejero acreditados en cualquier lugar apropiado en la comunidad en persona, por teléfono o por telemedicina.
- Los servicios para pacientes ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de casos, consejería, terapia familiar, servicios de medicación, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno del consumo de opioides, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno por el y otros trastornos por el consumo de sustancias no opiáceas, educación para pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención de crisis para el trastorno por el consumo de sustancias.
- El condado de Stanislaus ofrece estos servicios en múltiples programas.

### **Servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios**

- Se proporcionan servicios intensivos para pacientes ambulatorios a los beneficiarios (un mínimo de nueve horas y un máximo de 19 horas por semana para adultos; un mínimo de seis horas y un máximo de 19 horas por semana para beneficiarios menores de 21 años) cuando se determine que es médicamente necesario. Los servicios consisten principalmente en consejería y educación sobre los problemas relacionados con las adicciones. Estos servicios los puede ofrecer un profesional o un consejero acreditados en cualquier entorno estructurado. Los servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios se pueden proporcionar en persona, por telemedicina o por teléfono.
- Los servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios incluyen los mismos elementos que los servicios para pacientes ambulatorios. El mayor número de horas de servicio es la diferencia principal.
- El condado de Stanislaus ofrece estos servicios en múltiples programas.

### **Servicios de hospitalización parcial** (varía según el condado).



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo Evaluación temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios de hospitalización parcial incluyen 20 o más horas de programación clínicamente intensiva por semana, según sea médicamente necesario. Por lo general, los programas de hospitalización parcial tienen acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio; y cubrir las necesidades identificadas que requieren un control o manejo diario, pero que pueden tratarse apropiadamente en un entorno clínicamente intensivo para pacientes ambulatorios. Los servicios se pueden proporcionar en persona, por medio de telemedicina sincrónica o por teléfono.
- Los servicios de hospitalización parcial son similares a los servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios, siendo la diferencia principal un aumento en el número de horas y el acceso adicional a servicios médicos.
- Este beneficio aún no está disponible en el condado de Stanislaus.

### **Servicios de tratamiento residencial** (sujeto a autorización del condado)

- El tratamiento residencial es un programa no institucional, de 24 horas, no médico, de estadía a corto plazo que ofrece servicios de rehabilitación a beneficiarios con un diagnóstico de “trastorno por el consumo de sustancias cuando se determine que es médicamente necesario. El beneficiario vivirá en las instalaciones y se le brindará apoyo en sus esfuerzos por restaurar, mantener y aplicar las aptitudes interpersonales y para una vida independiente y de acceso a sistemas de apoyo comunitario. La mayoría de los servicios se prestan en persona; sin embargo, también se pueden ofrecer por telemedicina y por teléfono mientras que una persona se encuentre en un tratamiento residencial. Los profesionales de la salud y residentes trabajan en cooperación para definir límites, establecer prioridades, fijar objetivos y resolver problemas relacionados con los trastornos por el consumo de sustancias. Los objetivos incluyen mantener la abstinencia, prepararse para situaciones que pudieran desencadenar recaídas, mejorar la salud personal y el desempeño social e involucrarse en un cuidado continuo.
- Los servicios residenciales requieren de una autorización previa del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.
- Los servicios residenciales incluyen admisión y evaluación, coordinación de cuidados, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos debido a trastornos por el consumo de opioides, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos debido a trastornos por el y otros “trastornos por el consumo de sustancias no opioides, así como educación para pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención para crisis por trastornos por el consumo de sustancias.
- Es necesario que los profesionales de la salud de los servicios residenciales ofrezcan medicamentos para el tratamiento de adicciones directamente en donde se encuentran o faciliten el acceso a un tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos en otras instalaciones durante el tratamiento residencial. Los profesionales de la salud en los servicios residenciales no cumplirían con este requisito si proporcionan únicamente la información de contacto de profesionales de la salud del tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos. Se exige que los profesionales de la salud de servicios



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

residenciales ofrezcan y receten medicamentos a beneficiarios cubiertos por el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal.

- El condado de Stanislaus ofrece estos servicios en múltiples programas.

### **Servicios de tratamiento de hospitalización general (sujeto a la autorización del condado) (varía según el condado)**

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo la Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento, independientemente de su condado de residencia
- Los servicios a pacientes hospitalizados se ofrecen en un entorno de 24 horas que ofrece evaluación, observación, supervisión médica y tratamiento de adicción bajo la dirección de un profesional, en un entorno de pacientes hospitalizados. La mayoría de los servicios se prestan en persona; sin embargo, la telemedicina y el teléfono también pueden utilizarse para ofrecer servicios mientras que una persona se encuentre en un tratamiento residencial.
- Los servicios de pacientes hospitalizados son altamente estructurados y es probable que haya un médico disponible en las instalaciones las 24 horas del día, así como personal de enfermería titulado, un consejero de adicción y otro personal clínico. Los servicios para pacientes hospitalizados incluyen evaluación, coordinación de cuidados, consejería, terapia familiar, servicios de medicación, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno por el consumo de opioides, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno por el y trastornos por el uso de otras sustancias no opioides, educación para el paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis para trastornos por el consumo de sustancias.
- Este beneficio aún no está disponible en el condado de Stanislaus.

### **Servicios del programa de tratamiento de narcóticos**

- El programa de tratamiento de narcóticos incluye aquellos para pacientes ambulatorios que ofrecen medicamentos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) para tratar trastornos por el consumo de sustancias cuando lo ordena un médico por ser médicamente necesario. Los programas de tratamiento de narcóticos son necesarios para ofrecer y recetar a los beneficiarios medicamentos cubiertos en el vademécum del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal, incluyendo metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.
- Un beneficiario debe recibir, como mínimo, 50 minutos de sesiones de consejería cada mes natural. Estos servicios de consejería se pueden facilitar en persona, por telemedicina o por teléfono. Los servicios de tratamiento de narcóticos incluyen evaluación, coordinación de cuidados, consejería, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicación, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno por el consumo de opioides, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno por el y trastornos por el uso de otras sustancias no opioides, educación para el paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por trastornos por el consumo de sustancias.
- El condado de Stanislaus ofrece estos servicios en múltiples programas.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## Servicios de control de la abstinencia

- Los servicios para el control de la abstinencia son urgentes y se proporcionan a corto plazo. Los servicios de control de la abstinencia se pueden proporcionar antes de que se haya realizado una evaluación completa y pueden brindarse en un entorno de paciente ambulatorio, residencial o paciente hospitalizado.
- Independientemente del tipo de entorno, el beneficiario será monitoreado durante el proceso de control de la abstinencia. Los beneficiarios que reciban control de la abstinencia en un entorno residencial o hospitalario deberán residir en el centro. Los servicios de habilitación y rehabilitación médicamente necesarios son recetados por un médico con licencia o un prescriptor con licencia.
- Los servicios de control de la abstinencia incluyen evaluación, coordinación de cuidados, servicios de medicación, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos, para trastornos por el consumo de opioides, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para los trastornos por el consumo de alcohol y los trastornos por el uso de otras sustancias no opioides, servicios de observación y recuperación.
- El condado de Stanislaus ofrece estos servicios en múltiples programas.

## Tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés)

- Los servicios de tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. El tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos incluye todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por el consumo de alcohol, trastornos por el consumo de opioides y cualquier trastorno por el consumo de sustancias. Los beneficiarios tienen el derecho a que se les ofrezca el tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos donde se encuentran o se les puede remitir a otras instalaciones. Una lista de medicamentos aprobados incluye:
  - o Acamprosato Cálcico
  - o Clorhidrato de buprenorfina
  - o Buprenorfina inyectable de liberación prolongada (Sublocade)
  - o Clorhidrato de buprenorfina/naloxona
  - o Clorhidrato de naloxona
  - o Naltrexona (oral)
  - o Suspensión inyectable de microesferas de naltrexona (Vivitrol)
  - o Clorhidrato de lofexidina (Lucemyra)
  - o Disulfiram (Antabuse)
  - o Metadona (administrada por los Programas de Tratamiento de Narcóticos)
- El tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos podría ofrecerse junto con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de cuidados, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicación, educación para el paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención en crisis para el trastorno por el abuso de sustancias y servicios de control de la abstinencia. Los medicamentos para el tratamiento de la adicción se pueden proporcionar como parte de todos los servicios del Sistema de



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

Entrega Organizada de Medi-Cal con medicamentos, incluidos los servicios de tratamiento ambulatorio, los servicios ambulatorios intensivos y el tratamiento residencial, por ejemplo.

- Los beneficiarios también pueden acceder a tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos fuera del “sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de adicciones, como buprenorfina, pueden ser recetados por algunos médicos de cabecera que trabajan con el plan de atención administrada por Medi-Cal o el programa regular de pago por servicios de Medi-Cal y se pueden surtir en una farmacia.
- El condado de Stanislaus ofrece estos servicios o referencias de ciclo cerrado a estos servicios en todos los programas y todos los niveles de atención.

### **Servicios de apoyo entre iguales** (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo la Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- Es opcional para los condados participantes proporcionar los servicios de grupos de apoyo. El Condado de Stanislaus es un Condado participante y brinda servicios de Apoyo entre Pares para servicios especializados de salud mental.
- Los servicios de grupos de apoyo son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, resiliencia, participación, socialización, autosuficiencia, autodefensa, desarrollo de apoyos naturales e identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden facilitar a usted o a la(s) persona(s) de apoyo designada(s) por usted y los podrá recibir al mismo tiempo que recibe otros servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal. El especialista de apoyo en los servicios de grupos de apoyo es una persona que ha vivido experiencias con problemas de salud mental o de consumo de sustancias y están en recuperación, que ha cumplido con los requisitos de un programa de acreditación aprobado por el estado, este certificado por los condados y que presta estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud conductual quien tiene licencia, está aprobado o registrado con el Estado.
- Los servicios de grupos de apoyo incluyen entrenamiento individual y grupales, grupos de desarrollo de aptitudes, navegación de recursos, servicios de participación para incentivar la participación en tratamientos de salud conductual y actividades terapéuticas, como las que promueven la autodefensa.
- El condado de Stanislaus ofrece estos servicios en múltiples programas.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## Servicios de recuperación

- Los servicios de recuperación pueden ser importantes para su recuperación y bienestar. Los servicios de recuperación pueden ayudarlo a conectarse con la comunidad de tratamiento para atender su salud y cuidados. Por lo tanto, este servicio enfatiza el papel que usted juega en el manejo de su salud, utilizando estrategias efectivas de apoyo del autocontrol y organizando recursos internos y en la comunidad para facilitar el apoyo continuo de su autocontrol.
- Puede recibir servicios de recuperación de acuerdo con su autoevaluación o la evaluación del profesional de la salud sobre su riesgo de tener una recaída. Los servicios se pueden facilitar en persona, por telemedicina o por teléfono.
- Los servicios de recuperación incluyen evaluación, coordinación de cuidados, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, supervisión de recuperación y elementos para la prevención de recaídas.
- El condado de Stanislaus ofrece estos servicios en todos los programas y todos los niveles de atención.

## Servicios de coordinación de cuidados

- Los servicios de coordinación de cuidados consisten en actividades para la coordinación de los cuidados del trastorno por el consumo de sustancias, cuidados de salud mental y cuidados médicos y facilitar la vinculación a servicios y apoyos para su salud. La coordinación de cuidados se facilita con todos los servicios y pueden ocurrir en entornos clínicos o no clínicos, incluyendo en su comunidad.
- Los servicios de coordinación de cuidados incluyen coordinar con profesionales de la salud física y la salud mental para vigilar y apoyar los padecimientos salud; la planificación del alta y la coordinación con servicios auxiliares incluyendo vincularlo con servicios en su comunidad como guarderías, transporte y vivienda.
- El condado de Stanislaus ofrece estos servicios en todos los programas y todos los niveles de atención.

## Manejo de contingencias (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo la Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- Es opcional para los condados participantes proporcionar servicios de manejo de contingencias.
- Los servicios de manejo de contingencias son un tratamiento basado en la evidencia para trastornos por el uso de estimulantes en el que los beneficiarios que reúnen los requisitos participarán en un servicio estructurado de manejo de contingencias como paciente ambulatorio por 24 semanas, seguido de seis meses de tratamiento adicional o más y servicios de apoyo de recuperación sin incentivos.
- Las 12 semanas iniciales de los servicios de manejo de contingencias incluyen una serie de incentivos para cumplir con los objetivos del tratamiento, específicamente no utilizar estimulantes (cocaína, anfetaminas y metanfetaminas) lo cual se verificará con un análisis



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

antidopaje de orina. Los incentivos consisten en equivalentes a efectivo (como tarjetas de regalo).

- Los servicios de manejo de contingencias solo están disponibles para los beneficiarios que estén recibiendo servicios en entornos no residenciales operados por un profesional de la salud participante y que estén inscritos y participen en un tratamiento integral e individualizado.
- Este beneficio aún no está disponible en el condado de Stanislaus.

### Servicios móviles de crisis (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- Los Servicios Móviles de Crisis están disponibles si usted está experimentando una crisis de salud mental y/o abuso de sustancias ("crisis de salud conductual").
- Los Servicios Móviles de Crisis son servicios proporcionados por profesionales de la salud en el lugar donde usted está experimentando una crisis, incluyendo en su hogar, trabajo, escuela o cualquier otro lugar, excluyendo un hospital u otro centro de salud. 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 la respuesta rápida, la evaluación individual y la estabilización basada en la comunidad. Si necesita atención adicional, los proveedores de telefonía móvil también facilitarán 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

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.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

- 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 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.

- 

### **Detección, evaluación, intervención breve, remisión a tratamiento**

El sistema de prueba de detección de alcohol y drogas, evaluación, intervención breve y remisión a un tratamiento no es un beneficio del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal. Es un beneficio del sistema de pago por servicios y de atención administrada de Medi-Cal para beneficiarios de 11 años en adelante. Los planes de atención administrada deben ofrecer servicios cubiertos para el trastorno de consumo de sustancias, incluyendo un examen de detección de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y remisión a tratamiento (SABIRT, por sus siglas en inglés) para beneficiarios de 11 años en adelante.

### **Servicios de intervención temprana**

Los servicios de intervención temprana están cubiertos por el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal para beneficiarios menores de 21 años. Cualquier beneficiario menor de 21 años que tras ser examinado se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por el consumo de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto bajo el nivel de servicio de



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

paciente ambulatorio como servicios de intervención temprana. No es necesario tener un diagnóstico de trastorno de consumo de sustancias para brindar servicios de intervención temprana a los beneficiarios menores de 21 años.

### **Examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento**

Los beneficiarios de menos de 21 años tienen derecho a obtener los servicios descritos anteriormente en este manual y también servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio denominado examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento.

Para tener derecho a los servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento, el beneficiario debe ser menor a 21 años y tener Medi-Cal de cobertura completa. El examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento cubre servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar a los defectos y padecimientos de salud conductuales, físicos y mentales. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable un padecimiento de salud mental ayudan al padecimiento y están cubiertos como servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento. Los criterios de acceso para los beneficiarios menores de 21 años son diferentes y más flexibles que los criterios de acceso para los adultos que acceden a los servicios del Sistema de Prestación Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, para cumplir con el mandato de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos y la intención de prevención e intervención temprana de las afecciones de trastornos por uso de sustancias

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 servicios de trastornos por el consumo de sustancias están disponibles por parte de los planes de atención administrada o el programa de pago de servicios del programa regular de Medi-Cal.**

Los planes de atención administrada deben ofrecer la cobertura de servicios para el trastorno de consumo de sustancias, incluyendo un examen de detección de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y remisión a tratamiento (SABIRT) para beneficiarios de 11 años en adelante, incluyendo beneficiarias embarazadas, por parte del médico de cabecera, así como exámenes de detección de tabaco, alcohol y drogas ilícitas. Los planes de atención administrada también deben facilitar o coordinar la prestación del tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos (también conocido como tratamiento asistido con medicamentos) facilitado por el médico de cabecera, como paciente hospitalizado, en las salas de emergencia y otros entornos médicos bajo contrato. Los planes de atención administrada también deben prestar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluyendo la desintoxicación voluntaria como paciente hospitalizado.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## **CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE ENTREGA ORGANIZADA DE MEDICINAS DE MEDI-CAL**

### **¿Cómo obtengo los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal?**

Si cree que necesita servicios de tratamiento para trastornos por el consumo de sustancias, puede obtener estos servicios solicitándolos al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Puede llamar al número sin costo de su condado indicado al inicio de este manual. También puede ser remitido al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado para servicios de tratamiento por trastornos por el consumo de sustancias de otras maneras.

Es obligación del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado aceptar remisiones para servicios de tratamiento por el trastorno por el consumo de sustancias por parte de médicos, profesionales de la salud conductual y otros proveedores de atención primaria, que consideren que usted podría necesitar estos servicios y por parte de su plan de salud de atención administrada de Medi-Cal, si usted es beneficiario. Por lo general, su médico de cabecera o el plan de salud de atención administrada de Medi-Cal necesitará su permiso o el permiso del padre o cuidador de un niño para hacer la remisión, a no ser que se trate de una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden hacer remisiones al condado, incluyendo escuelas, departamentos de Bienestar o de Servicios Sociales del condado, tutores o familiares y agencias del orden público.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de profesionales de la salud del condado de Stanislaus. Si cualquier profesional de la salud bajo contrato tiene alguna objeción para desempeñar o apoyar cualquier servicio cubierto, el condado de Stanislaus hará que otro profesional de la salud preste el servicio. Su condado no puede negar una solicitud para realizar una evaluación inicial para determinar si usted cumple con los criterios para acceder a servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

Es la póliza del condado de Stanislaus garantizar que cada beneficiario tenga una fuente continua de atención adecuada a sus necesidades y una persona o entidad formalmente designada como principal responsable de coordinar los servicios a los que accede el beneficiario. Se facilitará al beneficiario información sobre cómo ponerse en contacto con la persona o entidad designada.

### **¿Dónde obtengo los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal?**

El condado de Stanislaus participa en el programa del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal. Puesto que usted es residente del condado de Stanislaus, puede obtener servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal en el condado donde vive a través del



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal. Para los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal que no se proporcionan dentro de su condado, su condado hará los arreglos necesarios para que usted reciba servicios fuera del condado cuando sea necesario y apropiado. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado tiene profesionales de la salud que ofrecen tratamiento para una condición por el consumo de sustancias disponibles para tratar los padecimientos cubiertos por el Condado del sistema de entrega organizada de Medi-Cal. Otros condados que no participen en el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal pueden prestar los siguientes servicios de medicamentos de Medi-Cal.

- Tratamiento a pacientes ambulatorios intensivos
- Tratamiento de narcóticos
- Tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios
- Servicio residencial perinatal de abuso de sustancias (sin incluir habitación y alimentos)

Si es menor de edad, 21 años, también tiene derecho a los servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento en cualquier otro condado del estado.

### **Cuidados después del horario de atención**

Los beneficiarios que necesiten servicios médicos de emergencia y/o de administración de abstinencia fuera del horario de atención pueden llamar al 911 o ir directamente al departamento de emergencias de un hospital. Los beneficiarios que necesiten servicios psiquiátricos de emergencia pueden llamar a los Servicios de Emergencia Comunitarios de BHRS al (209) 558-4600 o al 911. Para necesidades urgentes o fuera del horario de atención, los beneficiarios pueden llamar a la Línea de Acceso a Servicios de Abuso de Sustancias del Condado de Stanislaus al 1-888-376-6246 (24 horas, número gratuito).

### **¿Cómo saber cuándo necesito ayuda?**

Muchas personas tienen momentos difíciles en su vida y pueden experimentar problemas relacionados con el consumo de sustancias. Lo más importante que hay que recordar es que hay ayuda disponible. Si tiene derecho a Medi-Cal y piensa que podría necesitar ayuda profesional, solicite una evaluación del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado para saber con certeza si requiere la ayuda, puesto que actualmente reside en un condado participante en el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

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

Puede contactar al plan del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de su condado participante para una evaluación para su niño o adolescente si cree que está mostrando alguno de los signos de un consumo de sustancias. Si su niño o adolescente cumple con los requisitos para recibir beneficios de Medi-Cal y la evaluación del condado indica que son necesarios los servicios de tratamiento de drogas y alcohol cubiertos por el condado participante, el condado se encargará de que su niño o adolescente reciba los servicios.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## ¿Cuándo puedo obtener los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe cumplir con los estándares estatales para el horario de citas para recibir los servicios del “sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de horario para citas:

- En un lapso de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar servicios con un profesional de la salud de los servicios de trastorno de consumo de sustancias para servicios como paciente ambulatorio y servicios intensivos de paciente ambulatorio
- En un lapso de 3 días hábiles a partir de su solicitud de servicios del programa de tratamiento de narcóticos
- Una cita de seguimiento no urgente en un lapso de 10 días si está bajo tratamiento por un trastorno continuo de uso de sustancias, excepto en ciertos casos identificados por su profesional de la salud de tratamientos

Sin embargo, estos tiempos pueden ser más largos si su proveedor ha determinado que un tiempo de espera más largo es médicamente apropiado y no es perjudicial para 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 al 1-888-676-6246. 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 queja" de este manual

## ¿Quién decide qué servicios obtendré?

Usted, su profesional de la salud y el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado están involucrados en decidir qué servicios debe recibir mediante del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Un profesional de la salud de servicios por el consumo de sustancias hablará con usted y por medio de una evaluación, le ayudarán a recomendar qué servicios son apropiados de acuerdo con sus necesidades. Podrá recibir algunos servicios mientras su proveedor realiza esta evaluación.

Si es menor de 21 años el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe proporcionar los servicios médicamente necesarios que ayuden a corregir o mejorar su padecimiento de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable un padecimiento de salud conductual se consideran médicamente necesarios.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL

### ¿Dónde obtengo servicios especializados de salud mental?

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

Su plan de salud mental determinará si cumple con los criterios para tener acceso a los servicios especializados de salud mental. Si es el caso, el plan de salud mental lo remitirá a un profesional de salud mental quien lo evaluará sus necesidades para determinar cuáles servicios se recomiendan para satisfacer sus necesidades. También puede solicitar una evaluación de su plan de atención administrada si está inscrito como un beneficiario con un plan de atención administrada. Si su plan de atención administrada determina que usted cumple con los criterios para tener acceso a los servicios especializados de salud mental, el plan de atención administrada lo referirá para recibir servicios del plan de salud mental o le ayudará hacer la transición de sus servicios del plan de atención administrada al plan de salud mental.

No hay un camino equivocado para llegar a los servicios de salud mental lo que significa que incluso puede recibir servicios de salud mental no especializados a través de su plan de atención administrada, además de servicios especializados de salud mental. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud mental si su proveedor determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted y siempre que esos servicios estén coordinados y no se dupliquen

## CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA

### ¿Cuál es el criterio de acceso para la cobertura de servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias?

Como parte de la decisión de si necesita servicios de tratamiento para el abuso de sustancias, el condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal trabajará con usted y su proveedor para decidir si cumple con los criterios de acceso para recibir los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Esta sección explica cómo su condado participante tomará esa decisión.

Su profesional de la salud trabajará con usted para realizar una evaluación y determinar qué servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal son más apropiados para usted. Esta evaluación debe realizarse en persona, a través de telemedicina o por teléfono. Puede recibir algunos servicios mientras la evaluación ocurre.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

Después de que su profesional de la salud complete la evaluación, este determinará si usted cumple con los siguientes criterios de acceso para recibir servicios a través del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal:

- Estar inscrito en Medi-Cal.
- Residir en un condado que participe en el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal.
- Tener por lo menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de trastornos mentales de un trastorno relacionado a sustancias y adictivo (con la excepción de los trastornos relacionados al tabaco y aquellos no relacionados a las sustancias) o haya tenido por lo menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de trastornos mentales de un trastorno relacionado a las sustancias y adictivo antes de ser encarcelado o durante un encarcelamiento (con la excepción de los trastornos relacionados al tabaco y aquellos no relacionados a las sustancias).

Los beneficiarios menores de 21 años pueden recibir todos los servicios del Sistema de Prestación Organizada de Medicamentos de Medi-Cal cuando un proveedor determina que el servicio corregiría o ayudaría al abuso de sustancias de un trastorno por consumo de sustancias, incluso si no se ha determinado un diagnóstico. Incluso si su condado de residencia no participa en el sistema de Entrega Organizada de Medic-Cal para Medicamentos, si es menor de 21 años, aún puede recibir estos servicios.

### ¿Qué es la necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y apropiados para tratar su padecimiento. Para las personas de 21 años en adelante, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o incapacidad considerable o para aliviar un dolor intenso. Para los beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si este corrige o ayuda al uso indebido de sustancias o a un trastorno por el consumo de sustancias. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable el uso indebido de sustancias o un trastorno por el consumo de sustancias ayudan al padecimiento y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento.

## SELECCIÓN DE UN PROFESIONAL DE LA SALUD

### ¿Cómo encuentro a un profesional de la salud que proporcione el tratamiento que necesito para un trastorno por el consumo de sustancias?

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado puede imponer ciertos límites a su opción de profesionales de la salud. Puede solicitar que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le ofrezca varias opciones de profesionales de la salud inicialmente. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

también debe permitirle cambiar de profesionales de la salud. Si solicita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle elegir un proveedor en la medida de lo posible y apropiado.

Se exige que su condado publique un directorio actualizado de profesionales de la salud en línea. Si tiene preguntas acerca de sus profesionales de la salud actuales o quisiera un directorio de profesionales de la salud actualizado, visite el sitio web de su condado [www.stancounty.com/bhrs](http://www.stancounty.com/bhrs) o llame al número sin costo del condado. Un directorio de proveedores actual está disponible electrónicamente en el sitio web del condado, o puede obtener una copia impresa por correo si lo solicita.

En ocasiones, los profesionales de la salud bajo contrato con el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado elijen no prestar más sus servicios a este sistema, o ya no aceptan a los pacientes del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal por su cuenta o a petición del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Cuando esto ocurre, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe hacer un esfuerzo en dar aviso por escrito de que ha cesado el contrato del condado con algún profesional de la salud en un lapso de 15 días a partir de que se dio aviso del cese, a cada persona que estaba recibiendo servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias de ese profesional de la salud.

Los indígenas estadounidenses y nativos de Alaska que tengan derecho a recibir servicios de Medi-Cal y residan en condados que hayan optado por el “sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, también pueden recibir servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado a través de los profesionales de la salud indígenas que tengan la acreditación DMC necesaria.

### **Una vez que encuentre un profesional de la salud, ¿puede el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal indicarle al profesional de la salud qué servicios recibo?**

Usted, su profesional de la salud y el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado están todos involucrados en decidir qué servicios necesita recibir a través del condado siguiendo el criterio de acceso y la lista de servicios cubiertos del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal. A veces el condado dejará que usted y el profesional de la salud decidan. Otras veces, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado puede exigir que su profesional de la salud pida al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado revisar las razones por las cuales el profesional de la salud cree que usted necesita un servicio antes de que este se le proporcione. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe hacer uso de un profesional calificado para hacer la revisión.

Este proceso de revisión se conoce como el proceso de autorización del plan. Se permite una autorización previa para los servicios residenciales y de hospitalización (sin incluir los servicios para el control de la abstinencia). El proceso de autorización del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe seguir plazos específicos. Para una autorización estándar, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal debe tomar una decisión en cuanto a la solicitud de su profesional de la salud en un lapso de 14 días naturales.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

Si usted o su profesional de la salud lo solicitan, o si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado cree que conviene a sus intereses obtener más información de su profesional de la salud, se puede ampliar el plazo hasta por 14 días naturales adicionales. Un ejemplo de cuando podría convenir a sus intereses una prórroga es cuando el condado cree que podría aprobar la solicitud de autorización de su profesional de la salud si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado tuviera información adicional de su profesional de la salud y tuviera que negar la solicitud sin la información. Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado amplía el plazo, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la prórroga.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o de emergencia, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado deberá enviarle un aviso de determinación adversa de beneficios indicándole que los servicios han sido negados e informándole que puede presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal.

Puede pedir más información al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado sobre su proceso de autorización.

Si no está de acuerdo con la decisión del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado sobre un proceso de autorización, puede presentar una apelación ante el condado o solicitar una audiencia imparcial estatal. Para más información, consulte la sección de Resolución de problemas.

### **¿Qué profesionales de la salud son parte del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?**

Si usted es nuevo en el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, puede encontrar una lista completa de profesionales de la salud en su plan del condado en [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/), que contiene información acerca de dónde están ubicados los profesionales de la salud, los servicios que ofrecen para el tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias y otra información para ayudarlo a obtener cuidados, incluyendo información acerca de los servicios culturales y de idiomas disponibles por parte de los profesionales de la salud. Llame al número sin costo de su condado ubicado en la sección inicial de este manual si tiene preguntas acerca de los profesionales de la salud.

## **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



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

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>

## **AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS**

### **¿Qué derechos tengo si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado niega los servicios que deseo o que creo necesitar?**

Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, niega, limita, reduce, retrasa o suspende los servicios que desea o cree que debería obtener, usted tiene derecho a un aviso escrito (llamado \*aviso de determinación adversa de beneficios\*) del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión y presentar una apelación. Las secciones a continuación describen su derecho al aviso y lo que puede si no está de acuerdo con la decisión del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

### **¿Qué es una notificación de determinación adversa de beneficios?**

Se entiende como determinación adversa de beneficios cualquiera de las siguientes acciones que tome el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado:

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 sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado y el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no le responde con una decisión escrita de su queja en un lapso de 90 días. Si presenta una apelación ante el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado y el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no le 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 al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](https://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 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 el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le enviará si toma la decisión de negar, limitar, reducir, retrasar 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 aserción de que los servicios no están cubiertos, o una negativa que afirme que el servicio es para el sistema de prestación equivocado, o una negativa de 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 sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado para prestar los servicios.

## Plazo del aviso

El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado 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 del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado previamente autorizado. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado 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 del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal.

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

Sí. Deberá recibir una notificación de determinación adversa de beneficios. Sin embargo, si no recibe un aviso, podrá presentar una apelación ante el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado o si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia imparcial estatal. Cuando contacte a su condado, indique que ha sufrido una determinación adversa de beneficios pero que no recibió un aviso. Se incluye en este manual la información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal. La información también debe estar disponible en la oficina de su profesional de la salud.

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

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

- Las acciones que sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado ha tomado, que lo afectan a usted y a su capacidad de obtener servicios
- La fecha en la cual la decisión entrará en vigor y la razón el sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal del condado hizo dicha decisión



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

- Las reglas estatales o federales en las cuales el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado basó la decisión
  - Sus derechos si no está de acuerdo con lo que hizo el sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal del condado
  - Cómo recibir copias de los documentos, registros y otra información relacionada con la decisión del condado del sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal.
  - Cómo presentar una apelación ante el sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal del condado
- 
- Cómo solicitar una audiencia imparcial estatal
  - Cómo solicitar una apelación urgente o una audiencia imparcial urgente
  - Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal
  - Con cuánto tiempo cuenta para presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal
  - Si reúne los requisitos, 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 los costos de estos servicios se cubrirán por Medi-Cal
  - Cuándo presentar su solicitud para una apelación o 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, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que le ayude.

Puede solicitar una continuación del servicio que haya sido discontinuado al presentar una apelación o una solicitud para audiencia imparcial estatal. Debe solicitar la continuación de los servicios no más de 10 días naturales después de la fecha del matasellos del aviso de determinación adversa de beneficios o la entrega personal del mismo o antes de la fecha en que el cambio entrará en vigor.

## PROCESOS PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

### ¿Qué pasa si no obtengo los servicios que deseo del Plan del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado tiene una manera de resolver un problema sobre cualquier tema relacionado con los servicios de tratamientos para el trastorno por el consumo de sustancias que esté recibiendo. Esto se conoce como proceso de resolución de problemas y podría involucrar los siguientes procesos:



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

1. **Proceso de quejas:** una expresión de descontento acerca de cualquier asunto relacionado con los servicios de tratamiento por trastorno de consumo de sustancias, distinto a una determinación adversa de beneficios.
2. **Proceso de apelación:** la revisión de una decisión que se tomó con respecto a sus servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias (negación, suspensión o reducción) por parte del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado o su profesional de la salud.
3. **Proceso de audiencia imparcial del estado:** la revisión para asegurar que reciba los servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias a los cuales tiene derecho bajo el programa Medi-Cal.

Presentar una queja o apelación, o solicitar una audiencia imparcial estatal no se considerará una acción en su contra y no afectará los servicios que reciba. Cuando su queja o apelación haya concluido, su sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le notificará a usted y proveedores y padres/tutores sobre el resultado final. Cuando su audiencia imparcial estatal esté completa, la oficina de audiencias imparciales estatales le notificará a usted y al proveedor de la salud sobre el resultado final.

Infórmese más acerca de cada proceso de resolución de problemas a continuación.

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

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado tendrá personal disponible para explicarle estos procesos y ayudarle a reportar un problema, presentar una queja, apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal. También pueden ayudarle a decidir si tiene derecho a lo que se llama “proceso de urgencia”, lo cual significa que este será revisado más rápidamente ya que su salud o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluyendo a su profesional de la salud de tratamiento por el consumo de sustancias o defensor. Si desea ayuda, llame Derechos al Paciente al (209) 525-7423 o Administrador del Plan al (209) 525-6225. Su sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado 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 telefónicos sin costo con capacidad de Teletipo, dispositivo de telecomunicaciones para sordos e intérprete.

Si desea ayuda, llame a los Derechos del Paciente al 1-800-344-0352.

### ¿Qué pasa si necesito ayuda para resolver un problema con el plan del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, pero no deseo presentar una queja o apelación?



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

Puede obtener ayuda del estado si tiene problemas para encontrar al personal correcto en el condado para ayudarlo a resolver su problema con el sistema.

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

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos. Puede preguntar sobre sus derechos a una audiencia sobre la asistencia legal gratuita de la Unidad de Respuesta e Investigación Pública

Llame sin costo al: **1-800-952-5253** Si es sordo y requiere un dispositivo de telecomunicación para sordos, llame al: **1-800-952-8349**



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## PROCESO DE QUEJAS

### ¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción acerca de cualquier asunto relacionado con sus servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias que no sea alguno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y audiencia imparcial estatal.

El proceso de quejas:

- incluye procedimientos simples y fáciles de entender que le permiten presentar su queja de manera oral o escrita;
- no se tomará en su contra o contra su profesional de la salud de ninguna manera;
- le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluyendo a un profesional de la salud o a un defensor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado podría pedirle que firme un formulario autorizando al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado a divulgar información a dicha persona;
- se asegurará de que los individuos que toman las decisiones estén calificados para hacerlo y no estén involucrados en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones;
- identifica las funciones y responsabilidades de usted, del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado y de su profesional de la salud;
- ofrece una resolución para la queja en los plazos requeridos.

### ¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja ante el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado o tiene otro problema con respecto al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

### ¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado 1-800-334-0352 para obtener ayuda con una queja. Las quejas pueden presentarse oralmente o por escrito. Las quejas orales no tienen que ser seguidas por escrito. Si desea presentar su queja por escrito, el Sistema de Entrega Organizada de Medi-Cal para Medicamentos del condado le proporcionará sobres en todas las sucursales del profesional de la salud, con el domicilio ya impreso para que pueda enviar su queja por correo. Si no tiene un sobre con el domicilio, puede enviar su queja por correo directamente a la dirección que se proporciona en frente de este manual.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## ¿Cómo sé si el Sistema de Entrega Organizada de Medi-Cal para Medicamentos del condado recibió mi queja?

Su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe informarle que recibió su queja enviándole una confirmación por escrito dentro de 5 días naturales después de recibir su queja. Una queja recibida por teléfono o en persona, que usted acepta que se resuelva al final del siguiente día hábil, está exenta y es posible que no reciba una carta.

## ¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi queja?

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe tomar una decisión acerca de su queja en un lapso de 90 días naturales a partir de la fecha en la cual presentó su queja. Los plazos podrán ampliarse hasta por 14 días naturales si usted solicita una prórroga, o si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado 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 condado cree que podría resolver su queja si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado tuviera más tiempo para obtener información de usted u otras personas involucradas.

## ¿Cómo sé si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal ha tomado una decisión con respecto a mi queja?

Cuando se haya tomado una decisión respecto a su queja, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le avisará por escrito a usted o a su representante sobre la decisión. Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no le avisa a usted o a cualquier parte afectada sobre la decisión de la queja a tiempo, entonces el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado se le requiere que le proporcionará un aviso de determinación adversa de beneficios informándole sobre su derecho a solicitar una audiencia imparcial estatal. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está obligado a darle un aviso de la determinación adversa de beneficios en la fecha en que el plazo se cumpla.

## ¿Existe una fecha límite para presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento.

## PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y URGENTE)

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado es responsable por permitirle disputar alguna decisión sobre sus servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias que hayan tomado el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

condado o sus profesionales de la salud y con la cual usted no esté de acuerdo. 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 una apelación urgente. Los requisitos específicos se explican a continuación.

### ¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es la solicitud para revisar un problema con el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado o su profesional de la salud, que incluya una negación o cambios a los servicios que usted cree necesarios. Si solicita una apelación estándar, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado 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 en persona, por teléfono o por escrito;
- garantiza que presentar una apelación no 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 proveedor o un defensor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado podría solicitarle firmar un formulario autorizando el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado 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 la fecha del matasellos en su aviso de determinación adversa de beneficios o de la fecha en que se le entregó personalmente. No es necesario pagar por la continuación de servicios mientras esté pendiente la apelación. 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 que la apelación estaba pendiente;
- asegura que las personas que tomarán la decisión estén calificadas para hacerlo y no estén involucradas en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones;
- permite que usted o a su representante examinen el expediente de su caso, incluyendo su historial médico y cualquier otro documento o registro considerado antes y durante el proceso de apelación;
- permite que tenga una oportunidad razonable de presentar evidencia e imputaciones de hecho o derecho, 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.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## ¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado en las siguientes situaciones:

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

## ¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar al número sin costo 1-800-334-0352 del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado para obtener ayuda para presentar una apelación. El condado le facilitará sobres con el domicilio ya impreso en todas las sucursales del profesional de la salud para que envíe su apelación por correo. Si no tiene un sobre con el domicilio, puede enviar su apelación por correo directamente al domicilio que se encuentra en frente de este manual o puede enviar su apelación por correo electrónico o fax a [BHRSRM@stanbhrs.org](mailto:BHRSRM@stanbhrs.org) o al 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?

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de su condado le notificará a usted o a su representante por escrito acerca de la decisión de su apelación. Ese aviso incluirá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación
- La fecha en la que se tomó la decisión de la apelación



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

- Si la apelación no se resolvió totalmente 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 del aviso de determinación adversa de beneficios. Tenga presente que no siempre recibirá un aviso de determinación adversa de beneficios. No habrá fechas límites para presentar una apelación cuando no reciba 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 sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe tomar una decisión sobre su apelación en un lapso de 30 días naturales a partir de la fecha en la que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado reciba su solicitud de apelación. Los plazos podrán ampliarse hasta por 14 días naturales si usted solicita una prórroga o si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado 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 es cuando el condado cree que podría aprobar su apelación si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado tuviera 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 esperar a una apelación estándar podría empeorar su condición de consumo de sustancias. El proceso de apelación urgente también sigue fechas límites distintas a la apelación estándar. El sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal del condado tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Puede hacer una solicitud verbal para una apelación urgente. No es necesario solicitar una apelación urgente por escrito.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## ¿Cuándo puedo presentar una apelación urgente?

Si cree que una espera de hasta 30 días naturales a partir de 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 sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación urgente, su condado resolverá la apelación urgente en un lapso de 72 horas a partir de que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado reciba la apelación.

Los plazos podrán ampliarse hasta por 14 días naturales si usted solicita una prórroga, o si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado demuestra que existe la necesidad de obtener información adicional y que el retraso es para beneficio de usted. Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado amplía el plazo, el sistema de entrega organizado de medicamentos del condado le dará una explicación escrita sobre por qué se amplió el plazo.

Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado decide que su apelación no reúne los requisitos para una apelación urgente, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado deberá hacer un esfuerzo razonable para darle un aviso verbal oportuno y le notificará por escrito en un plazo de 2 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 condado en cuanto a que su apelación no cumple con el criterio de apelación urgente, puede presentar una queja.

Una vez que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado resuelva su solicitud de apelación urgente, el sistema de entrega organizado de medicamentos del condado le notificará 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 el Departamento de Servicios Sociales de California para asegurar que usted reciba los servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias a los cuales tenga derecho bajo el programa Medi-Cal. También puede visitar la página del Departamento de Servicios Sociales de California <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para recursos adicionales.

### ¿Cuáles son mis derechos en una audiencia imparcial estatal?



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

Tiene derecho a:

- una audiencia ante el departamento de servicios sociales de California (también denominada 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 imparcial estatal dentro de los plazos requeridos.

### ¿Cuándo puedo solicitar una audiencia imparcial estatal?

Puede solicitar una audiencia imparcial estatal:

- si ha concluido el proceso de apelación del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado;
- si su condado o uno de los profesionales de la salud bajo contrato con el condado decide que usted no tiene derecho a recibir ningún servicio de tratamiento para el consumo de sustancias porque usted no cumple con los criterios de acceso;
- si su profesional de la salud cree que necesita un servicio de tratamiento para el “trastorno por el consumo de sustancias” y pide una aprobación del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, pero el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no está de acuerdo y niega la solicitud de su profesional de la salud o cambia el tipo o frecuencia de servicio;
- si su profesional de la salud ha pedido una aprobación al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, pero el plan del condado necesita más información para tomar una decisión y no concluye a tiempo el proceso de aprobación;
- si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no le proporciona los servicios dentro de los plazos que el condado ha establecido;
- si usted considera que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no le presta los servicios a tiempo para cubrir sus necesidades;
- si su queja, apelación o apelación urgente no se resolvieron a tiempo;
- si usted y su profesional de la salud no están de acuerdo en cuanto a los servicios del tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias que necesita;
- si 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 por fax o correo a:



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

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

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

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

- por teléfono: Llame a la División de Audiencias Estatales sin costo al **800-743-8525** o al **855-795-0634**, o llame a la línea gratuita de la Unidad de Respuesta e Investigación Pública al **800-952-5253** o al número de teletipo **800-952-8349**.

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

Solo tiene 120 días naturales para solicitar una audiencia imparcial estatal. Los 120 días comienzan a partir de la fecha de la notificación de la decisión de apelación por escrito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

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?

Sí; si actualmente recibe tratamiento y desea que este continúe durante su apelación, debe solicitar una audiencia imparcial estatal en un lapso de 10 días a partir de la fecha del matasellos de su aviso de decisión de la apelación o entrega personal, o antes de la fecha en que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado indique que los servicios se cancelarán o reducirán. Cuando solicite una audiencia imparcial estatal, debe indicar que desea seguir recibiendo su tratamiento. Además, no tendrá que pagar por los servicios recibidos mientras que esté pendiente una audiencia imparcial estatal.

Si solicita una continuación del beneficio y la decisión final de la audiencia imparcial estatal 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 que estaba pendiente la audiencia imparcial estatal.

### ¿Cuándo se tomará una decisión en cuanto a mi decisión de audiencia imparcial estatal?



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

Después de que solicite una audiencia imparcial estatal. La decisión sobre su caso y el envío de la respuesta puede tomar hasta 90 días.

### ¿Puedo obtener una audiencia estatal imparcial 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 u otro profesional de la salud que le redacte una carta. También puede escribir una carta por su cuenta. La carta debe explicar en detalle cómo una espera de hasta 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 audiencia y se emitirá una decisión sobre la misma en de 3 días hábiles a partir de la fecha en que se recibió su solicitud en la División de Audiencias Estatales.

## 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 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.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

Si tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico, puede contactar al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Cuando contacte la compañía de transporte le pedirán información acerca de su fecha y hora de la cita. Si necesita transportación médica no de emergencia, su profesional de la salud puede hacer la receta para el transporte médico no de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de servicios de transporte para coordinar sus traslados a sus consultas y de regreso.

## ¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si cree que está teniendo una emergencia de salud, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana para solicitar ayuda.

Los servicios de emergencia son aquellos proporcionados para un padecimiento médico inesperado, incluyendo un padecimiento psiquiátrico de emergencia.

Un padecimiento médico de emergencia ocurre cuando se tienen síntomas que causan dolor intenso o una lesión o enfermedad graves, los cuales una persona prudente (alguien precavido y cauteloso que no es médico) podría esperar que, de no buscar atención médica, podría

- poner su salud en grave peligro;
- poner su salud o la salud de su bebé que aún no ha nacido en grave peligro, si está embarazada;
- causar daño grave a sus funciones corporales;
- causar un daño grave a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Tiene derecho de acudir a cualquier hospital en caso de una emergencia. Los servicios de emergencia nunca requieren de una autorización.

## Sobredosis

No debe dudar en llamar al 911 para emergencias médicas relacionadas con el uso de sustancias. Si usted o alguien con quien está tiene una sobredosis, llame al 911 lo antes posible, podría ayudar a salvar una vida. Muchas drogas ilícitas en la comunidad están mezcladas con sustancias como el fentanilo para aumentar su potencia, por lo que cualquier sustancia que no reciba de su proveedor de atención médica o de un farmacéutico con licencia puede contener un opiode como el fentanilo, lo que lo pone a usted o a alguien que conoce en mayor riesgo de sobredosis.

## Naloxona

La naloxona es un medicamento que podría contrarrestar inmediatamente los efectos de una sobredosis de opioides (heroína, fentanilo, etc.). Puede administrarlo mientras alguien tiene una sobredosis y debe llamar al 911 de inmediato. Muchos miembros del personal de emergencia lo llevan consigo y también está disponible en farmacias seleccionadas sin receta. Muchos



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

proveedores tienen naloxona que puede estar disponible para usted si la solicita. Pídale más información a su proveedor de atención médica.

### ¿A quién contacto 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)**.

Para residentes locales que buscan ayuda en una crisis y tener acceso a programas de salud mental locales, llame a 1-209-558-4600.

### ¿Tengo que pagar por Medi-Cal?

Es posible que tenga que pagar por Medi-Cal dependiendo de la cantidad de dinero que recibe o gana cada mes.

- Si sus ingresos son menores que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal
- Si su ingreso es mayor que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar cierta cantidad por sus servicios de tratamiento médico o para el trastorno por el consumo de sustancias. El monto que usted paga se denomina “costo compartido”. Una vez que ha pagado su “costo compartido”, Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas con cobertura para ese mes. En los meses en los que no tenga gastos médicos, no tiene que pagar nada.
- Es posible que deba hacer un “copago” por cualquier tratamiento bajo Medi-Cal. Esto significa que usted paga un monto de su bolsillo cada vez que obtiene un servicio médico o si va a la sala de emergencias de un hospital para sus servicios regulares.

Su profesional de la salud le dirá si necesita hacer un copago.

### ¿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/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> para obtener más información sobre Medi-Cal.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## 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 establece qué decisiones desea que se tomen, en caso de que no pueda expresar su voluntad. Es posible que en ocasiones le describan las voluntades 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 condados del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal tengan políticas establecidas sobre las voluntades anticipadas. Es obligatorio que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado 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 sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado

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 consisten en dos partes:

- 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 parte del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado o en línea. En California, tiene derecho a entregar voluntades anticipadas a todos sus profesionales de la salud 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 al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

### ¿Cuáles son mis derechos como beneficiario de los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?

Como una persona con derecho a recibir servicios de Medi-Cal y que reside en el condado del programa del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, tiene derecho a recibir servicios de tratamiento necesarios al trastorno por el consumo de sustancias del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Tiene derecho a:

- ser tratado con respeto, dando la debida consideración a su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica;
- recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas en una manera apropiada para la condición y capacidad de entendimiento del beneficiario;
- ser parte de las decisiones de sus cuidados para el trastorno por el consumo de sustancias, incluyendo el derecho a rehusarse a un tratamiento;
- recibir acceso oportuno a los cuidados, incluyendo poner a su disponibilidad servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario tratar un padecimiento emergencia o un padecimiento urgente o crisis;
- recibir la información en este manual acerca de los servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias cubiertos por el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, otras obligaciones del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado y sus derechos descritos en el presente;
- que se proteja su información confidencial;
- solicitar y recibir una copia de su historia clínica y solicitar que se modifique o corrija según sea necesario;
- recibir material escrito en formatos alternativos (incluyendo braille, impresión en tipografía grande y formato de audio) a petición de usted, de forma oportuna y apropiada para el formato que se solicita;
- recibir material escritos en los idiomas que utiliza como mínimo el cinco por ciento o 3,000 beneficiarios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, lo que sea menor;
- recibir servicios de interpretación en su idioma de preferencia;
- recibir servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado que sigan los requisitos del contrato con el estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de una capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de cuidados y cobertura y autorización de servicios;
- acceder a servicios de consentimiento para beneficiarios menores de 21 años;
- acceder de manera oportuna a servicios fuera de la red de servicio que sean médicamente necesarios, si el sistema de entrega organizado de medicamentos de Medi-Cal del condado



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

no tiene un empleado o profesional de la salud bajo contrato que pueda prestar los servicios. “Profesional fuera de la red” significa un profesional de la salud que no está en la lista de profesionales de la salud del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. El condado debe asegurar que usted no pague un monto adicional por ver a un profesional de la salud fuera de la red. Puede contactar a servicios para los beneficiarios al 1-888-376-376-6246 para obtener información sobre cómo recibir los servicios de un profesional de la salud fuera de la red;

- solicitar una segunda opinión de un profesional de cuidados de salud calificado dentro de la red del condado o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted;
- presentar quejas, verbalmente o por escrito, acerca de la organización o el cuidado recibido;
- solicitar una apelación, verbalmente o por escrito, después de recibir un aviso de determinación adversa de beneficios, incluyendo información sobre las circunstancias bajo las cuales sea posible una apelación urgente;
- solicitar una audiencia imparcial estatal, incluyendo información sobre las circunstancias bajo las cuales sea posible una audiencia imparcial estatal urgente;
- que no se utilice ningún tipo de correas de sujeción o de encierro como medio de coerción, disciplina, comodidad o represalia;
- estar libre de discriminación para ejercer estos derechos sin afectar de manera adversa cómo lo trata el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, profesionales de la salud o el Estado.

### **¿Cuáles son mis Responsabilidades como beneficiario de los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?**

Como beneficiario de servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal, usted es responsable de lo siguiente:

- Leer cuidadosamente los materiales de información que ha recibido del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener el tratamiento que necesita
- Asistir a su tratamiento según se programe. Usted obtendrá el mejor resultado si coopera con su profesional de la salud a lo largo de su tratamiento. 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 Medi-Cal (Tarjeta de Identificación de Beneficios) y su identificación cuando asista a un tratamiento
- Decirle a su profesional de la salud si necesita un intérprete antes de su cita
- Decirle a su profesional de la salud sus inquietudes médicas. Mientras más completa sea la información que comparte acerca de sus necesidades, más exitoso será el tratamiento
- Asegurarse de hacer las preguntas que tenga a su profesional de la salud . Es muy importante que entienda completamente la información que reciba durante el tratamiento
- Estar dispuesto a desarrollar una relación de trabajo sólida con el profesional de la salud que lo esté tratando



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

- Contactar al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado si tiene cualquier pregunta acerca de sus servicios o si tiene algún problema con su profesional de la salud que no pueda resolver
- Comunicar a su profesional de la salud y al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado si tiene algún cambio de su información personal. Esto incluye 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 un fraude o algo ilegal, reportarlo a:
  - El Departamento de Servicios de Atención Médica 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](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) o utilizar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.
  - Si sospecha de fraude o irregularidades, repórtelo a nuestra línea directa de cumplimiento al 1-800-779-1907. Los empleados deben informar cualquier problema conocido o sospechado a su supervisor, su gerente, el Oficial de Cumplimiento, el Gerente de Cumplimiento o cualquier miembro del Comité de Cumplimiento. Un empleado que tenga conocimiento de estos problemas y no los informe puede estar sujeto a medidas disciplinarias.

### Directorio de proveedores

Se le ofrecerá el Directorio de proveedores y también se puede acceder a él en: [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/) en enlaces rápidos.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

## SOLICITUD PARA LA TRANSICIÓN DE CUIDADOS

### ¿Cuándo puedo solicitar conservar mi profesional de la salud anterior que ahora está fuera de la red?

- Después de integrarse al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, puede solicitar mantener a su profesional de la salud fuera de la red si:
  - el cambio a un profesional de la salud nuevo resultaría en un perjuicio grave para su salud o incrementaría su riesgo de una hospitalización o institucionalización;
  - recibía tratamiento del profesional de la salud fuera de la red antes de la fecha de su transición al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

### ¿Cómo puedo solicitar conservar mi profesional de la salud fuera de la red?

- Usted, sus representantes autorizados o su profesional de la salud actual pueden presentar una solicitud por escrito al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. También puede contactar a los servicios a los beneficiarios al \*[el condado debe insertar el número sin costo] para obtener información sobre cómo solicitar servicios de un profesional de la salud fuera de la red.
- El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le enviará acuse de recibo por escrito de su solicitud y comenzará a tramitar su solicitud en tres (3) días hábiles.

### ¿Qué pasa si continúo recibiendo atención de mi profesional de la salud fuera de la red después de cambiar al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?

- Puede solicitar una transición retroactiva de cuidados en un lapso de treinta (30) días naturales de que recibió los servicios de un profesional de la salud fuera de la red.

### ¿Por qué negaría el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado mi solicitud de transición de cuidados?

- El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado puede negar su solicitud para retener su profesional de la salud anterior, que ahora está fuera de la red, si:
  - el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado ha documentado problemas de calidad de los cuidados con el profesional de la salud.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.

### ¿Qué ocurre si se niega mi solicitud de transición de cuidados?

- Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado niega la transición de sus cuidados:
  - le notificará por escrito;
  - le ofrecerá por lo menos un profesional de la salud alternativo en la red que le ofrezca el mismo nivel de servicios que un profesional de la salud fuera de la red;
  - le informará de su derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con la negación.
- Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le ofrece varias alternativas de profesionales de la salud dentro de la red y usted no elige ninguno, entonces el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado lo derivará o lo remitirá a un profesional de la salud dentro de la red y le notificará de dicha remisión o asignación por escrito.

### ¿Qué ocurre si se aprueba mi solicitud de transición de cuidados?

- En un lapso de siete (7) días de haber aprobado su solicitud de transición de cuidados el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le proporcionará:
  - la aprobación de la solicitud;
  - la duración del acuerdo de transición de cuidados;
  - el proceso que ocurrirá para que su cuidado haga la transición terminar el periodo de continuación de los cuidados;
  - el derecho de elegir un profesional de la salud distinto de la red de profesionales de la salud del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado en cualquier momento.

### ¿Qué tan rápido se tramitará mi solicitud de transición de cuidados?

- El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado completará su revisión de la solicitud de transición de cuidados en un lapso de (30) días naturales a partir de la fecha en la que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado reciba su solicitud.

### ¿Qué ocurre al final de mi periodo de transición de cuidados?

- El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le notificará a usted por escrito en un lapso de treinta (30) días naturales antes de finalizar el periodo de transición de cuidados sobre el proceso que ocurrirá para que su cuidado pase a un profesional de la salud dentro de la red al final de su periodo de transición de cuidados.



Llame al sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal de su condado al 1-888-376-6246 o en línea [www.stancounty.com/bhrs/](http://www.stancounty.com/bhrs/). El Sistema de Prestación Organizada de Drug Medi-Cal del condado está disponible las 24 horas al día / 7 días a la semana.