

Condado de Ventura Plan de Salud Mental Guía Para El Consumidor

Sevicios Especializados de Salud Mental

**1911 Williams Dr. Suite 200
Oxnard, CA 93036**

Published Date: June 2019

LANGUAGE ASSISTANCE

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call (TTY:).

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 (TTY:).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (TTY:).

Tiếng Việt (Vietnamese)

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

Tagalog (Tagalog – Filipino)

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

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. (TTY:)번으로 전화해 주십시오.

繁體中文(Chinese)

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

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք (TTY (հեռատիպ)՝):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните (телетайп:).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با (TTY:) تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

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

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau (TTY:).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

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

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم (رقم هاتف الصم والبكم:).

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं।
(TTY:) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร (TTY:).

ໄຊ (Cambodian)

ບ្រយ៉ាង: រសើ ិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, រ សវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិត ្នួន
គឺអាចមានសំរា ំ រ អុើ នក។ ចូ ូ ស័ព្ទ (TTY:)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,
ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ (TTY:).

INDICE

OTROS LENGUAJES Y FORMATOS	5
AVISO NO DISCRIMINATORIO	5
INFORMACIÓN GENERAL	9
INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL	12
CÓMO IDENTIFICAR SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA	15
ACEDIENDO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL.....	18
REQUISITOS DE NECESIDAD MEDICA	23
SELECCIONANDO UN PROVEEDOR.....	25
GAMA DE SERVICIOS	26
DETERMINACION DE BENEFICIOS ADVERSOS POR SU MHP	34
PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMA: PARA PRESENTAR UNA QUEJAO APELACIÓN.....	37
EL PROCESO DE QUEJA.....	39
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTANDAR Y EXPEDITO)	41
EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL	47
DIRECTIVA ANTICIPADA	50
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR.....	52



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

OTROS LENGUAJES Y FORMATOS

Otros Lenguajes

Usted puede obtener esta Guía del Consumidor y otros materiales gratuitamente en otros lenguajes. Llamé al Condado de Ventura. La llamada es gratis.

Otros Formatos

Usted puede obtener esta información gratuitamente en otros formatos auxiliares, como Braille, letra grande de 18 puntos, o audio. Llamé al MHP del Condado de Ventura. La llamada es gratis.

Servicios de Interpretación

Usted no tiene que utilizar a un miembro de familia o conocido como interprete. Servicios gratuitos de interpretación, lingüística, y culturales están a su disposición 24 horas al día, 7 días de la semana. Para obtener esta guía en un lenguaje distinto o para obtener ayuda de interpretación, lingüística, o cultural, llame al Plan de Salud Mental del Condado de Ventura. La llamada es gratis.

AVISO NO DISCRIMINATORIO

Discriminación es contra la ley. El Plan de Salud Mental (MHP por sus siglas en Ingles) del Condado de Ventura, sigue las leyes de derechos civiles estatales y federales. El MHP del Condado de Ventura no discrimina ilegalmente, excluye a gente, o la trata diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación étnica, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, genero, identidad de género, u orientación sexual.



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura Proporciona:

- Apoyo y servicios gratuitos a personas con discapacidad para ayudarles a comunicarse mejor, tales como:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos a personas para las que el inglés no es su lenguaje primario, tales como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, comuníquese con el Plan de Salud Mental del Condado de Ventura, las 24 horas al día los 7 días de la semana. Servicios especializados para personas sordas con deficiencia auditiva (sordo(a)), por favor llámé al 800-735-2929.



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si usted cree que el MHP del Condado de Ventura ha fallado en proporcionarle estos servicios o discrimino ilegalmente de alguna forma a base de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación étnica, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, genero, identidad de género, u orientación sexual, usted puede presentar una queja con el Departamento de Mejoramiento de Calidad del Condado de Ventura. Usted puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona, o electrónicamente:

- Teléfono: Contacte al Departamento de Mejoramiento de Calidad del Condado de Ventura. Lunes a viernes entre las 8am a 5pm llamando al **1-888-567-2122**.
- Para servicios especializados para personas con deficiencia auditiva (sordo(a)), por favor llámé al 800-735-2929 llámé al **TTY/TDD: 1-800-735-2929**.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o escriba y mande una carta

**Ventura County Behavioral Health –
Quality Management Dept.
1911 Williams Dr. Suite 210
Oxnard, CA 93036**

- En persona: Visite la oficina de su proveedor o al MHP y diga que desea presentar una queja.
- Electrónicamente: Visite el sitio web al <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>



OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE CUIDADO DE SALUD DE CALIFORNIA

Usted también puede presentar una queja de derechos civiles con el Departamento de Servicios de Cuidado de Salud de California, Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito, o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **(916) 440-7370**. Si no puede hablar u oír bien, por favor llame al **711 (Servicios de Telecomunicación de Relevó)**.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o mande una carta a:

Michele Villados

Deputy Director, Office of Civil Rights Department of Health Care Services

Office of Civil Rights
P. O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Formularios de queja están disponibles en <http://www.dhcs.ca.gov/Pages/LanguageAccess.aspx>

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

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS E.U.

Si usted cree que ha sido discriminado a base de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o sexo, usted también puede presentar una queja de derechos civiles, directamente con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los E.U., Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito, o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **1 (800) 368-1019**. Si no puede hablar u oír bien, por favor llame al **TTY/TDD 1 (800) 537-7697**.



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

- Por escrito: Llene un formulario de queja o mande una carta a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Formularios de queja están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- Electrónicamente: Visite el portal de la oficina para Quejas de Derechos Civiles al <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.

INFORMACION GENERAL

¿Por qué es Importante Leer este Guía?

Bienvenido al Departamento de Salud Mental del Condado de Ventura y al Plan de Salud Mental (Mental Health Plan (MPH por sus siglas en inglés). Proveemos servicios especializados en salud mental para personas que viven en el Condado de Ventura y que son elegibles para Medi-Cal. Por favor lea esté guía cuidadosamente. Contiene información importante que usted debe saber.

Este guía le informa como obtener servicios especializados de salud mental de Medi-Cal por medio de el MHP de su Condado. Este guía explica sus beneficios y como obtener cuidado. Le proporciona también respuestas a muchas de sus preguntas.

Aprenderá:

- Como obtener servicios especializados de salud mental por medio del MHP
- Cuáles beneficios son accesible
- Qué hacer si tiene una pregunta o problema
- Sus derechos y responsabilidades como consumidor de Medi-Cal

Si no lee esta guía ahora, debe mantener este guia para leerlo después. Este guía y otros materiales por escrito están disponibles electrónicamente en la red mundial <http://www.vchca.org/general-resources> o, al igual para imprimir esta forma de su MHP, sin costo alguno. Llame a su MHP al 1-866-998-2243 si gustaría una copia imprenta.



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

Use esta guía como una adición de información que recibió cuando se inscribió con Medi-Cal.

¿Necesita esta Guía en Su Idioma o en un Formato Diferente?

Si habla un idioma que no sea Inglés, hay servicios de interpretación gratuitos a su disposición. Llamé al MHP. Su MHP está disponible las 24 horas al día, 7 días a la semana. Usted también puede contactar a su MHP al **1-866-998-2243** si le gustaría este guía u otros materiales escritos en formatos alternativos como Braille, letra grande de 18 puntos, o audio. Su MHP le asistirá. Servicios especializados para personas sordas con deficiencia auditiva (sordo(a)), por favor llámé al TTY/TDD:

1-800-735-2929

Este guía está disponible en inglés y español. Si usted desea obtener este guía o otros materiales en otro idioma fuera de inglés o español, llame a su MHP gratuitamente al **1-866-998-2243**.

Cuáles son las Responsabilidades de mi MHP?

Su MHP es responsable de lo siguiente:

- Determinar si usted es elegible para servicios especializados de salud mental del condado o su red de proveedores.
- Proporcionar una línea telefónica gratuita disponible las 24 horas del día, siete días de la semana para que le informe como obtener servicios del MHP. **1-866-998-2243 (TTY: 1-800-735-2929)**
- Tener suficientes proveedores para asegurar que usted pueda recibir servicios y tratamiento de salud mental cubiertos por el MHP



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

si los necesita.

- Informar y educarle sobre servicios disponibles por medio de su MHP.
- Proveerle servicios en su idioma o por medio de un intérprete, si es necesario, gratuitamente e informarle que los servicios de interprete están disponibles.
- Proveerle a usted información por escrito acerca de lo que está disponible en otros idiomas, otras formas alternativas como Braille o letra grande.
- En el Condado de Ventura los idiomas predominantes son inglés y español. Podemos proveer interpretación en todos los otros idiomas utilizando líneas telefónicas de interpretación, por medio de otros proveedores, incluyendo lengua de señas ó otros proveedores fluentes. Interpretación en “lenguaje en señas” está disponible las 24 horas al día por medio de un contrato con LifeSigns. Además de obtener información imprimida, el folleto del cliente obtiene información de cómo recibir servicios especializados en salud mental en forma de disco compacto (CD) en inglés y español.
- Proveerle aviso de cualquier cambio significativo a la información especificada en esta guía a más tardar en 30 días antes de la fecha efectiva del cambio. Un cambio es considerado significativo cuando hay un aumento o reducción en la cantidad o tipos de servicios disponibles, o si hay un aumento o reducción en el número de proveedores en su red, o si hay algún otro cambio que pueda impactar los beneficios que usted recibe por medio del MHP.



INFORMACION SOBRE SU PROGRAMA MEDI-CAL

¿Quién puede Recibir Medi-Cal?

Muchos factores son usados para decidir el tipo de cobertura que puede recibir por medio de Medi-Cal. Estos incluyen:

- Su ingreso
- Su edad
- La edad de dependientes menores
- Si está embarazada, es siego(a) o discapacitado(a)
- Si está recibiendo Medicare

También debe estar viviendo en California para calificar para Medi-Cal. Si usted cree que califica para Medi-Cal, aprenda como aplicar a continuación.

¿Cómo Puedo Aplicar para Medi-Cal?

Usted puede aplicar para Medi-Cal en cualquier momento del año. Puede llenar su solicitud en las siguientes formas.

Por Correo: Aplique por medio de una aplicación simplificada, proporcionada en inglés y otros idiomas en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Mande la solicitud completa a la oficina local en su condado. Puede encontrar el domicilio para la oficina local de su condado en el la red mundial <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Domicilio de la Oficina Local
County of Ventura Human Services Agency
855 Partridge Drive
Ventura, CA 93003-9565



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

Por Teléfono: Para aplicar por teléfono, llámé su oficina local del condado.

Puede encontrar el número de teléfono en el la red mundial
<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Teléfono de Oficina de Medi-Cal Local

(888) 472-4463 TTY (800) 735-2922 or 711 Para aplicar por telefono

En el Internet: Llene su aplicación utilizando www.benefitscal.com o www.coveredca.com. Las aplicaciones son aseguradamente transferidas directamente a su oficina local de servicios sociales de su condado, ya que Medi-Cal es proporcionado al nivel del condado.

En-Persona: encuentre su oficina local del condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>, donde podrá recibir ayuda para completar la solicitud.

County of Ventura Human Services Agency
855 Partridge Drive
Ventura, CA 93003-9565

Si necesita ayuda para llenar la solicitud, o tiene preguntas, puede comunicarse gratuitamente a un consejero certificado en registraci3n (CCR). Llamé al 1-800-300-1506, o busque a un CCR local en la red mundial
<http://www.coveredca.com/get-help/local>.

Si aún tiene preguntas sobre el programa Medi-Cal, puede aprender más visitando la pagina
<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

Que son Servicios de Emergencia?



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

Servicios de “emergencia” son servicios para consumidor sufriendo de una condición médica inesperada, incluyendo una condición médica psiquiátrica de emergencia.

Una condición médica de emergencia puede incluir síntomas tan severos (posiblemente dolor severo) que la persona normalmente podría experimentar cualquier de los siguientes síntomas en cualquier momento:

- Que afectan seriamente a la salud del individuo (a una mujer embarazada o la salud de su bebe que aún no ha nacido).
- Serios problemas con funciones del cuerpo
- Serios problemas con algún órgano o parte del cuerpo

Una condición médica psiquiátrica de emergencia ocurre cuando la persona normal piensa que alguien:

- Posa peligro a sí mismo o a otra persona debido a lo que parece una enfermedad mental
- No posee la habilidad inmediata de proveer o comer comida, o usar ropa o vivienda debido a lo que parece una enfermedad mental

Los servicios de emergencia son cubiertos las 24 horas al día, siete días de la semana a los consumidores de Medi-Cal. Autorización previa no es requerida para servicios de emergencia. El programa de Medi-Cal cubrirá condiciones de emergencia, así sea médica o psiquiátrica (emocional o mental). Si está registrado en el programa Medi-Cal, no recibirá una factura por haber recibido servicios en una sala de emergencia, aunque se determine que el resultado no fue en declarado una emergencia. Si piensa que está sufriendo o necesita atención de emergencia, llámé al 911 o vaya a cualquier hospital u otro lugar para recibir ayuda.

¿Hay Transportación Disponible?



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

Transportación es disponible a consumidores de Medi-Cal que no tengan transporte por sí mismos o que tengan necesidad médica para recibir ciertos servicios, aunque no sean de emergencia o para transporte médico.

Si necesita asistencia con transporte, su plan de manejo de cuidado puede darle información y asistencia.

Si usted tiene Medi-Cal pero no está registrado con un plan de manejo de cuidado, y necesita transporte no-médico, usted puede hablar a una compañía de transporte medica profesional, licenciada y aprobada. Usted puede hablar a su proveedor de cuidado de salud médica y preguntar información de estos proveedores de transporte en su área. Cuando se comunice con la compañía de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede ordenar el transporte o ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su transporte a su(s) cita(s).

¿A Quién Contacto si Estoy Teniendo Pensamientos Suicidas?

Si usted o alguien que conoce está en crisis, por favor llame a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio al **1-800-273-TALK (8255)**.

Para residentes del Condado de Ventura, llame a la línea de crisis local de al 1-866-998-2243 (TTY: 1-800-735-2929).

COMO DETERMINAR SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

¿Cómo Saber Cuándo Necesito Ayuda?

Muchas personas pasan por situaciones difíciles en la vida y padecen de problemas de salud mental. Lo que se debe recordar al preguntarse si se necesita ayuda profesional, es lo importante de confiar en sí mismo. Si califica para Medi-Cal, y piensa que necesita ayuda profesional, debe solicitar una evaluación de su MHP. Podría necesitar



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

ayuda si tiene una o más de los siguientes síntomas:

- Depresión (sentirse sin esperanza, indefenso o muy abatido) la mayor parte del día, casi todos los días
- Pérdida de interés en actividades las cuales generalmente le agradan
- Pérdida de peso significativo o subir de peso en muy corto periodo de tiempo
- Dormir mucho o muy poco
- Movimientos físicos lentos o excesivos
- Sentirse cansado casi todos los días
- Sentimientos de inutilidad o culpabilidad excesiva
- Dificultad al pensar, concentrarse, y/o tomar decisiones
- Insomnio (sentirse “descansado” después de solamente unas horas de dormir)
- Pensamientos acelerados que le es difícil seguirlos
- Hablar con rapidez o no parar de hablar
- Creer que la gente quiere hacerle daño
- Oír voces y/o sonidos que otros no oyen
- Ver cosas que otros no ven
- No poder ir a la escuela o trabajo
- No ponerle importancia a higiene personal (estar limpio)
- Tener serios problemas con otras personas
- Alejarse o retirarse de otras personas
- Llorar frecuentemente y sin razón alguna
- Estar con frecuencia enojado y “explotar” sin razón
- Cambio de humor repentinamente
- Sentirse ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo
- Tener lo que otros llaman comportamiento extraño o raro

¿Cómo Saber Cuándo un Niño o Joven Necesita Ayuda?

Usted puede comunicarse con su MHP para recibir una evaluación para su niño(a) o joven si usted piensa que está demostrando cualquier señal de problema de salud mental. Si su niño(a) o joven califica para Medi-Cal y la evaluación del condado demuestra que se necesitan servicios especializados de salud mental, el MHP



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

hará arreglos para que su niño(a) o joven reciba los servicios necesarios. También hay servicios disponibles para padres' que se sienten abrumados por las responsabilidades de ser padres de una persona que tienen problemas mentales.

La siguiente lista le puede ayudar a asesorar si su hijo(a) necesita ayuda, como servicios de salud mental. Si más de una señal está presente o persiste durante un largo tiempo, podría indicar un problema más serio que requiere ayuda profesional. Aquí hay algunas señales de las que se debe estar atento:

- Cambio en el comportamiento repentino o inexplicable
- Queja de dolores/molestias sin causa médica o física
- Pasa mucho tiempo a solas
- Se cansa fácilmente y tiene poca energía
- Se siente inquieto y no se puede quedar tranquilo
- Menos interesado en la escuela sin razón aparente
- Se distrae fácilmente
- Tiene miedo de situaciones nuevas
- Se siente triste o infeliz sin causa aparente
- Es irritable y enojado sin causa aparente
- Se siente sin Esperanza
- Tiene problemas para concentrarse
- Tiene menos interés en los amigos
- Pelea con otros
- Se ausenta de la escuela sin Buena causa
- Están bajando sus calificaciones escolares
- Baja su auto-estima
- Tiene dificultad al dormir
- Se preocupa mucho
- Se angustia cuando no está con usted
- Siente que no puede hacer nada bien



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

- Toma riesgos innecesarios
- Con frecuencia se siente lastimado emocional o físicamente
- Actúa notablemente más joven que niños de su edad
- No entiende los sentimientos de otras personas
- Acosa a otros
- No toma responsabilidad por sus acciones
- Toma cosas que no le pertenecen y niega haberlo hecho

ACCEDIENDO SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

¿Que Son Servicios Especializados de Salud Mental?

Servicios especializados de salud mental son para personas que sufren de enfermedad mental o problemas emocionales que un doctor médico no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son tan severos que obstruyen la habilidad de una persona de cumplir con sus actividades cotidianas. Servicios especializados de salud mental incluyen:

- De Salud Mental
- De apoyo de medicamento
- Específicamente al caso
- De intervención de crisis
- De estabilización de crisis
- De tratamiento residencial para adultos
- De tratamiento residencial de crisis
- De tratamiento de día intensivos
- Rehabilitación
- De hospitalización psiquiatría
- Centros de servicios de salud psiquiátrica

Además de los servicios de salud mental especializados, los consumidores menores



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

de 21 años, tienen acceso a servicios adicionales bajo el beneficio del programa Temprano y Regular de Chequeo, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT). Esos servicios incluyen:

- Servicios intensivos basados en el hogar
- Coordinación de cuidado intensive
- Servicios terapéuticos de comportamiento
- Servicios terapéuticos para niños en cuidado temporal

Si quisiera aprender más sobre cada servicio especializado de salud mental disponible para usted, vea la sección de “Gama de Servicios” en este guía.

¿Cómo Obtengo Servicios Especializados de Salud Mental?

Si piensa que necesita servicios de tratamiento especializados de salud mental, puede llamar a su MHP y haga una cita para una evaluación inicial. También puede llamar gratuitamente al (866) 998-2243.

También pudiera ser referido por su MHP para recibir servicios especializados de salud mental por otra persona ó organización, incluyendo su doctor, escuela, miembro de familia, guardián, su plan de manejo de cuidado de Medi-Cal, u otras agencias del condado. Usualmente su doctor médico o plan de manejo de cuidado de salud Medi-Cal necesitaran su permiso, o el permiso de un padre o tutor de un niño (a) para hacer la referencia directamente al MHP, a menos que sea una emergencia. Su MHP no puede negar una solicitud para una evaluación inicial para determinar que no tiene los requisitos de criterio para recibir servicios de su MHP.

Servicios especializados de salud mental cubiertos están disponible por medio del proveedor de MHP (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias, o proveedores individuales).



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

¿Dónde Puedo Recibir Servicios de Especialidad de Salud Mental?

Puede recibir servicios especializados de salud mental en el condado donde vive. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos, y adultos mayores. Si usted es menor de 21 años, usted es elegible para cobertura adicional y beneficios bajo EPSDT.

Su MHP o uno de los proveedores disponibles por el MHP, determinara si usted necesita servicios especializados de salud mental. Si califica, el MHP lo referirá a un proveedor de salud mental que provee los servicios que usted necesita.

El MHP debe asegurar de referirle a un proveedor que satisfaga sus necesidades y que sea el proveedor más cercano a usted.

¿Cuándo Puedo Recibir Servicios Especializados de Salud Mental?

El MHP debe satisfacer los estándares estatales al corriente al programar una cita para que usted y para que reciba servicios. Al igual debe ofrecerle una cita que satisfaga los siguientes estándares de tiempo para su cita:

- Dentro de 10 días laborales de su petición no-urgente para empezar servicios con el MHP;
- Dentro de 48 horas de su petición para servicios de condición urgente;
- Dentro de 15 días laborales de su pedido para una cita con un psiquiatra; y,
- Para servicios continuos (después de la cita inicial), de manera oportuna basado en su condición y necesidad de servicios.

¿Quién Decide Cuales Servicios Recibiré?



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

Usted, su proveedor y el MHP deben estar involucrados en decidir cuales servicios necesita y seguir el criterio de necesidad médica y la lista de servicios cubiertos por el MHP. El MHP debe utilizar profesionales calificados para completar y revisar la autorización de servicios. Este proceso de revisión se llama autorización de servicios especializados de salud mental.

El proceso de autorización del MHP debe seguir ciertos plazos de tiempo. Para una autorización estándar el MHP debe decidir, basado en la solicitud de su proveedor, dentro de 5 días de calendario. Si usted o la solicitud de su proveedor, o si el MHP piensa que es para su beneficio, el obtener más información de su proveedor, el plazo se puede extender hasta 14 días de calendario adicionales. Un ejemplo de cuando una extensión podría ocurrir para subbeneficio es cuando el MHP piensa que podría aprobar la solicitud para tratamiento de su proveedor si obtiene información adicional. Si MHP extiende el plazo para pedir más información de su proveedor, el condado le mandara un aviso por escrito sobre la extensión. Usted puede obtener más información sobre el proceso de autorización al MHP. Llamé a su MHP para pedir información adicional.

Si el MHP decide que usted no necesita los servicios solicitados, el MHP debe mandarle un Aviso de Determinación de Beneficios Adversos, dejándole saber que los servicios han sido negados e informándole que usted puede presentar una apelación y dándole información como presentarla. Para recibir más información sobre sus derechos en presentar una queja o apelación cuando no está de acuerdo con la decisión del MHP de negar los servicios o sobre otras acciones con las que no está de acuerdo, vea la pagina 35 de esta guía.

¿Cómo Puedo Recibir Otros Servicios de Salud Mental No Cubiertos por el MHP?

Si está inscrito en un plan de manejo de cuidado de salud de Medi-Cal, usted tiene acceso a los siguientes servicios de salud mental incluyendo clínicas para salud mental, por medio del plan de manejo de cuidado de salud de Medi-Cal:



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

- Tratamiento y examen de salud mental individual o en grupo (psicoterapia)
- Examen psicológico para evaluar la condición de la salud mental
- Servicios en una clínica para la salud mental que incluyen análisis de laboratorio, drogas y materiales
- Servicios en una clínica para la salud mental para monitorear terapia de medicamento
- Consulta psiquiátrica

Para recibir uno de los servicios mencionados arriba, llame al plan de manejo del cuidado de la salud de Medi-Cal directamente. Si no está inscrito en el plan de manejo del cuidado de la salud Medi-Cal, podría recibir estos servicios de proveedores individuales y clínicas que acepte Medi-Cal. El MHP le puede ayudarle a encontrar un proveedor o clínica que le pueda ayudar o guiarlo a cómo encontrar un proveedor o clínica.

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede surtir su receta para el tratamiento de su condición de salud mental.

¿Cómo Obtengo Otros Servicios de Medi-Cal (Cuidado Primario/Médico) No Cubiertos por el MHP?

Hay dos formas de obtener servicios de Medi-Cal que no son cubiertos por el MHP:

1. Inscribiéndose a un plan de manejo del cuidado de la salud de Medi-Cal.
 - El plan de salud le ayudara a encontrar un proveedor si necesita cuidado médico.
 - Recibirá su cuidado médico por medio de un plan de salud, organización de mantenimiento de salud (HMO), o un administrador de caso de cuidado primario.



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

- Use los proveedores y clínica en el plan de salud, a menos que necesite cuidado de emergencia.
- Si desea puede usar un proveedor fuera del plan para servicios de planificación de familia.

2. Recibiendo servicios de proveedores de cuidado de la salud individuales o clínicas que acepten Medi-Cal.

- Recibe cuidado de salud de un proveedor individual o clínicas que acepte Medi-Cal.
- Debe informarle a su proveedor inmediatamente que tiene Medi-Cal antes de recibir cualquier servicio. De otra forma, le podrían cobrar a usted dichos servicios.
- Tenga en mente que proveedores del cuidado de la salud individuales y clínicas no tienen obligación de ver a pacientes con Medi- Cal, o podrían decidir ver solamente a unos cuantos pacientes con Medi-Cal.

¿Qué Tal Si Tengo un Problema de Alcohol o Droga?

Si piensa que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o droga, contacte a la División de Alcohol y Droga del Condado de Ventura al: **1-844-385-9200 24 horas 7 días (TTY: 1-800-735-2929).**

CRITERIO DE NECESIDAD MÉDICA

¿Qué Es Necesidad Médica y Por Que Es Importante?

Necesidad médica significa que hay necesidad médica para servicios especializados de salud mental, y se le puede ayudar con estos servicios si usted los recibe.



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

Un profesional de salud mental acreditado hablara con usted y ayudara en determinar si usted es elegible para servicios especializados de salud mental y que tipo de servicios especializados de salud mental son más apropiados. El decidir necesidad médica es el primer paso en el proceso para recibir servicios especializados de salud mental.

No se requiere que usted sepa si tiene una diagnosis de salud mental de una enfermedad mental específica para pedir ayuda. El MHP le ayudara en obtener esta información al conducir una evaluación de su condición. Si los resultados de la evaluación determinan que usted tiene una condición de salud mental que satisfaga el criterio de necesidad médica, se le proporcionara tratamiento especializado de salud mental basado en su necesidad.

¿Qué Es el Criterio Necesario Médico para Personas Menores de 21 Años?

Si usted es menor de 21 años, tiene Medi-Cal de cobertura completa, y tiene una diagnosis cubierta por el MHP, el MHP debe proporcionarle servicios especializados de salud mental si esos servicios le ayudaran a corregir o mejorar su condición de salud mental o prevenir que su condición de salud mental empeore.

¿Qué Es el Criterio de Necesidad Médica para Servicios Psiquiátricos o Hospitalización?

Podría ser admitido a un hospital si tiene una enfermedad mental o síntomas de una enfermedad mental que no se pueda tratar de forma segura en un nivel de cuidado más bajo, y debido a la enfermedad mental o síntomas de la enfermedad mental, usted:

- Representa peligro a si mismo u otros, o destrucción significativa de propiedad
- No puede proveer o utilizar comida, ropa o vivienda
- Presenta riesgo severo a su salud física



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

- Tiene una reciente, deterioración significativa en habilidad de función
- Necesita evaluación psiquiátrica, tratamiento de medicamento, u otro tratamiento que solamente puede ser proporcionado en el hospital

SELECCIONANDO UN PROVEEDOR

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

Algunos MHP requieren que usted reciba autorización de su MHP antes de que usted pueda contactar a un proveedor de servicios. Algunos MHP lo referirán a un proveedor que esté listo para verlo. Otros MHP's le permiten contactar a un proveedor directamente.

El MHP puede poner límites en sus opciones de proveedores. También debe darle la oportunidad de seleccionar por lo menos dos proveedores al empezar servicios, a menos que el MHP tenga una buena razón para no proporcionarle otra opción (por ejemplo, solo hay un proveedor quien puede proporcionar los servicios que usted necesita). Su MHP también debe permitirle cambiar proveedores. Cuando pida cambiar proveedores, el MHP debe permitirle seleccionar entre por lo menos dos proveedores, a menos que haya una buena razón para no hacerlo.

A veces proveedores contratados con el MHP dejan al plan por su cuenta o por petición del MHP. Cuando esto pasa, el MHP debe hacer un esfuerzo de buena fe para avisarle por escrito a cada persona que está inscrita y recibiendo servicios especializados de salud mental de tal proveedor, a más tardar de 15 días después de que el MHP sepa que el proveedor dejara de trabajar. Cuando esto pasa, su MHP debe permitirle continuar recibiendo servicios del proveedor que dejó el MHP, si es posible. Pregunte a su MHP por "continuación de cuidado" si desea continuar viendo al dicho proveedor, aunque no sea parte del MHP.



Es requerido que su MHP publique una lista de proveedores actual en el internet. Si tiene preguntas sobre proveedores actuales o quisiera un directorio de proveedores actual, visítenos en el internet <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health> o llámenos al número gratuito al (866) 998-2243. Un directorio actual de proveedores está disponible electrónicamente en el internet, o en papel al solicitarlo.

¿Puedo Continuar Recibiendo Servicios de Mi Proveedor Actual?

Si usted ya está recibiendo servicios de salud mental (de otro MHP, un plan de manejo de cuidado, o un proveedor individual de Medi-Cal), usted puede solicitar “continuidad de cuidado” para seguir viendo a su proveedor actual, hasta el máximo de 12 meses, bajo ciertas condiciones, incluyendo, pero no limitado a todo lo siguiente:

- Si usted ha establecido una relación con el proveedor que está solicitando
- Si necesita permanecer con su proveedor actual para continuar con tratamiento continuo o porque el cambio a un nuevo proveedor dañaría su condición de salud mental
- Si el proveedor satisface ciertos requisitos bajo ley estatal o federal
- Si el proveedor está de acuerdo con los términos y condiciones de contrato del MHP

GAMA DE SERVICIOS

Si satisface el criterio necesario médico para servicios especializados de salud mental, los siguientes servicios están disponibles para usted basado en su necesidad individual. Su proveedor trabajara con usted para decidir cuales servicios son más adecuados para usted.



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

- **Servicios de Salud Mental**

- Servicios de salud mental son individual, en grupo, o en familia, que ayudan a personas con enfermedad mental a desarrollar estrategias para confrontar la vida cotidiana. Estos servicios incluyen el aporte que su proveedor hará para que sus servicios sean lo mejor posible. Este tipo de aporte incluyen: un asesoramiento para ver si necesita el servicio y si el servicio es efectivo; desarrollar un plan que decida sus metas durante el tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se le proporcionarán; y “garantía colateral,” que significa el trabajar con miembros de la familia y personas claves en su vida (si usted da permiso) para ayudar a mejorar o mantener sus habilidades de su vida cotidiana. Servicios de salud mental pueden ser proporcionados en una clínica u oficina de proveedor, por teléfono o telemedicina, o en su hogar o en otro lugar de la comunidad.

- **Servicios de Apoyo de Medicamento**

- Este servicio incluye la receta de medicamentos, administración, dispensa, y monitoreo de medicinas psicotrópicas; y educación relacionada con medicinas psicotrópicas. Estos pueden ser proveídos en clínicas u oficinas médicas, por telemedicina, en su hogar u otro sitio comunitario.

- **Gestion de Casos Especificos**

- Este servicio ayuda a las personas a obtener servicios médicos, educacionales, sociales, pre vocacionales, vocacionales, rehabilitativos, y otros servicios comunitarios cuando



sea difícil para personas con enfermedad mental acceder a ellos por sí mismos. El manejo de caso específico incluye el desarrollo de plan de tratamiento; comunicación, coordinación, y referencia; monitoreo en provisión de servicio para asegurar la accesibilidad a servicio y sistema de provisión; y monitoreo del progreso de la persona.

- **Servicios de Intervención de Crisis**

- Este servicio está disponible para atender condiciones urgentes que necesitan atención inmediata. El intento de la intervención de crisis es ayudar a personas en la comunidad para que no terminen en el hospital. La intervención de crisis puede durar hasta ocho horas y se puede proporcionar en una clínica u oficina de proveedor, por teléfono o por telemedicina, o en el hogar u otro sitio comunitario.

- **Servicios de Estabilización de Crisis**

- Este servicio está disponible para atender condiciones urgentes que necesitan atención inmediata. La estabilización de crisis puede durar hasta 20 horas y debe ser provista en un sitio médicamente autorizado como un hospital, programa ambulatorio o en un sitio certificado para proveer servicios de estabilización de crisis.

- **Servicios de Tratamiento Residencial para Adultos**

- Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y



capacitación para personas que viven en instalaciones autorizadas que proporcionan servicios de tratamiento residencial a personas con enfermedad mental. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, siete días de la semana.

El Medi-Cal no cubre los gastos de habitación y comida al estar en una instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial para adultos.

- **Servicios de Tratamiento de Crisis Residencial**

- Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y capacidad para personas sufriendo de una crisis seria mental o emocional, pero que no necesitan cuidado en un hospital psiquiátrico. Estos servicios están disponibles las 24 horas al día, siete días de la semana en instalaciones autorizadas. El Medi-Cal no cubre los costos de habitación y alimento al estar en una instalación que ofrece servicios de tratamiento de crisis residencial.

- **Servicios de Tratamiento de Día Intensivos**

- Este es un programa de tratamiento de salud mental estructurado proporcionado a un grupo de personas que de otra forma necesitarían estar en un hospital u otra instalación de cuidado de las 24 horas al día. El programa dura por lo menos tres horas diarias. Las personas pueden volver a su propia casa por la noche. El programa incluye actividades de capacidad y terapias al igual que psicoterapia.

- **Rehabilitación de Día**

- Este es un programa estructurado y está diseñado para ayudar a



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

las personas con enfermedad mental a enseñar y capacitar a las personas a enfrentar la vida y lidiar con los síntomas de salud mental más efectivamente. El programa dura por lo menos tres horas diarias e incluye actividades y terapias para el desarrollo de habilidades.

○ **Servicios De Hospitalización Psiquiátrica**

- Estos son servicios proporcionados en un hospital psiquiátrico autorizado y que son basados en la determinación de un profesional de salud mental que la persona requiere tratamiento intensivo de salud mental 24 horas del día.

○ **Servicios Psiquiátricos en Instalación de Salud**

- Estos servicios son proporcionados en una instalación de salud mental autorizada y especializada en tratamiento rehabilitativo las 24 horas para condiciones serias de salud mental. Las instalaciones de salud psiquiátricas deben tener un acuerdo con un hospital cercano o clínica para satisfacer las necesidades de cuidado de salud física en la instalación.

¿Hay Servicios Especiales Disponibles para Niños, Adolescentes, y/o Adultos Jóvenes?

Los consumidores menores de 21 años califican para recibir servicios adicionales por medio de beneficios de Medi-Cal llamado “Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT por sus siglas en inglés).

Para calificar para servicios EPSDT, el consumidor debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de cobertura completa. EPSDT cubre servicios necesarios para corregir o



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

mejorar cualquier condición de salud mental o para prevenir que la condición de salud mental empeore.

Pregúntele a su proveedor sobre los servicios EPSDT. Usted podría recibir estos servicios si su proveedor y el MHP determinan que los necesita porque son medicamente necesarios.

Si tiene preguntas sobre el beneficio EPSDT, por favor llámó al MHP al **(866) 998-2243** o **(TTY (800) 735-2929)**.

Los siguientes servicios también están disponibles por medio de su MHP para niños, adolescentes y personas jóvenes menores de 21 años: Servicios Terapéuticos de Comportamiento (TBS por sus siglas en inglés).

Coordinación de Cuidado Intensivo (ICC por sus siglas en inglés), Servicios Intensivos proporcionados en Casa (IHBS por sus siglas en inglés), y Servicios de Cuidado Terapéutico para menores en cuidado temporal (TFC por sus siglas en inglés).

Servicios Terapéuticos de Comportamiento (TBS por sus siglas de Ingles)

BS son intervenciones de tratamiento de consulta externa intensivas, individualizadas y de corto plazo para personas menores de 21 años. Los individuos que reciben estos servicios tienen trastornos graves y emocionales que están experimentando una transición llena de tensión o están teniendo una crisis en su vida y necesitan más servicios de apoyo específicos para lograr determinados resultados en su plan de tratamiento.

TBS son un tipo de servicio especializado de salud mental disponible por medio de cada MHP si usted tiene serios problemas emocionales. Para obtener TBS, usted debe recibir servicios de salud mental, ser menor de 21 años, y tener Medi-Cal de cobertura completa.



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

- Si usted vive en casa, un personal de TBS puede trabajar con usted individualmente para reducir problemas de comportamiento severos y para evitar un nivel más alto de cuidado, como un hogar grupal para niños, adolescentes y personas jóvenes con problemas muy emocionalmente muy serios.
- Si usted vive en una casa grupal para niños, adolescentes y personas jóvenes con problemas emocionales muy serios, un personal de TBS puede trabajar con usted para que se pueda mover al nivel de cuidado más bajo tal como casa hogar, o regresar a su casa. TBS le ayudara a usted y su familia, persona de cuidado o tutor a aprender formas nuevas de lidiar con los problemas de comportamiento y aprender otras formas y tipos de comportamiento que le permitirán el éxito. Usted, el personal de TBS, y su familia, cuidador, o guardián trabajaran juntos en equipo para resolver el comportamiento problemático por un corto plazo, hasta que usted ya no necesite al TBS. Usted tendrá un plan de TBS que dirá lo que usted, su familia, cuidador, guardián, y personal de TBS harán durante los servicios, y donde y cuando el tratamiento de TBS ocurrirá. El personal de TBS podrá trabajar con usted en cualquier área/lugar donde es más probable que usted necesite la ayuda con el problema de comportamiento. Esto incluye su casa, casa hogar, casa grupal, escuela, programa de tratamiento de día y otros sitios comunitarios.

Coordinación de Cuidado Intensivo (ICC por sus siglas de inglés)

ICC es un servicio de cuidado de manejo de caso específico que facilita la evaluación, planificación de cuidado, y coordinación de servicios para consumidores menores de 21 años que califican para servicios de Medi-Cal de cobertura completa y que satisfacen el criterio de necesidad médica para este servicio.



Los componentes de servicios ICC incluyen: evaluación; planificación e implementación de servicios; monitoreo y adaptación; y transición. Los servicios de ICC son proporcionados de acuerdo con principios del Modelo de Práctica de Núcleo Integrado (ICPM por sus siglas en inglés), que incluye el establecimiento de un Equipo de Niño y Familia (CFT por sus siglas en inglés) para asegurar la facilitación de una relación colaborativa entre un niño(a), su familia, y sistemas involucrados en servir al niño.

CFT incluye apoyo formal (como coordinación de cuidado, proveedores, y manejo de caso de agencias que sirven al niño(a)), apoyos naturales (como miembros de familia, vecinos, amigos y clérigos), y otras personas que trabajan juntas para desarrollar e implementar el plan del cliente y que son responsables en apoyar a niños y sus familias para alcanzar sus metas. ICC también proporciona un coordinador de ICC quien:

- Se asegura que servicios médicamente necesarios sean accesibles, coordinados, y provistos basados en fortalezas, individualizados, manejado por el cliente, y cultural y lingüísticamente apropiados.
- Se asegura que los servicios y apoyo sean guiados por las necesidades del niño(a).
- Facilita una relación colaborativa entre el niño(a), la familia, y sistemas involucrados para proporcionar servicios.
- Apoya al padre/cuidador en satisfacer las necesidades del niño(a).
- Ayuda a establecer el CFT y proporcionar apoyo continuo.
- Organiza y ajusta cuidado de proveedores y sistemas sirviendo al niño(a) para permitir que el niño(a) obtenga servicios en la comunidad.

Servicios Intensivos Proporcionados en Casa (IHBS por sus siglas de inglés)



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

IHBS son intervenciones individualizadas, basadas en fortalezas diseñadas para cambiar o corregir condiciones de salud mental que interfieren con el funcionamiento de un niño(a) o joven. Se enfocan en ayudar al niño(a) o joven a desarrollar las capacidades necesarias para el funcionamiento satisfactorio en el hogar y comunidad, al igual de mejorar la habilidad de la familia de ayudar al niño(a) o joven a funcionar satisfactoriamente en el hogar y comunidad.

Los Servicios de IHBS se otorgan de acuerdo a un plan de tratamiento individualizado y desarrollado de acuerdo al ICPM por el CTF en coordinación con el plan de servicios de la familia, que puede incluir, pero no se limita a evaluación, desarrollo de plan, terapia, rehabilitación y colateral. IHBS se proporciona a consumidores menores de 21 años que califican para servicios Medi-Cal de cobertura completa y satisfacen el criterio de necesidad médica para este servicio.

Servicios de Cuidado Terapéutico para Menores en Cuidado Temporal (TFC por sus siglas de inglés)

El modelo de servicios TFC permite la provisión de servicios especializados de salud mental de corto plazo, intensivos, informados en trauma, e individualizados para chicos menores de 21 años quienes tienen complejos emocionales y de comportamiento. En TFC, los niños son colocados con padres TFC entrenados, intensamente supervisados y apoyados.

DETERMINACION DE BENEFICIOS ADVERSA DE SU MHP

¿Cuáles Son Mis Derechos si el MHP Niega los Servicios que Quiero o Pienso que Necesito?

Si su MHP niega, limita, retrasa o termina los servicios que quiere o que piensa que debería recibir, usted tiene el derecho a un Aviso (llamado "Aviso de



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

Determinación de Beneficios Adversa”) del MHP. Usted también tiene el derecho a no estar de acuerdo con la decisión al pedir una “queja” o “apelación”. Las secciones que siguen hablan sobre sus derechos a un Aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su MHP.

¿Qué es una Determinación de Beneficios Adversa?

Una Determinación de Beneficios Adversos es cualquiera de las siguientes:

- Si su MHP o uno de sus proveedores decide que usted no califica para recibir servicios especializados de salud mental de Medi-Cal, porque no satisface el criterio de necesidad médica.
- Si su proveedor piensa que usted necesita servicios especializado de salud mental y le pide aprobación a su MHP, pero el MHP no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o reduce el tipo o frecuencia del servicio. La mayoría del tiempo recibirá un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa antes de recibir el servicio, pero a veces el Aviso de Determinación de Beneficios Adversa vendrá después de que haya recibido el servicio, o mientras está recibiendo el servicio. Si recibe un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa después de que haya recibido el servicio, usted no tiene que pagar por el servicio.
- Si su proveedor le ha preguntado al MHP por aprobación, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su MHP no le proporciona los servicios de acuerdo con las fechas especificadas para una cita, usted puede contactar a el Departamento de Mejoramiento de Calidad del Condado de Ventura, vea la página 42.
- Si usted presenta una queja con el MHP y el MHP no le responde con una decisión por escrito sobre su queja dentro de 90 días.
- Si usted presenta una apelación con MHP y el MHP no le responde con una decisión escrita a su apelación dentro de 30 días, o si presento una apelación



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

expedita, y no recibió respuesta dentro de 72 horas.

¿Qué es un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa?

Un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa es una carta que su MHP le manda si decide negar, limitar, retrasar, o terminar servicios que usted y su proveedor piensa que usted debería recibir. Un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa también se usa para informarle si su queja, apelación o apelación expedita no fue resuelta a tiempo, o si usted no recibió servicios dentro de los estándares de tiempo del MHP para proporcionar servicios.

¿Qué me dirá el Aviso de Determinación de Beneficios Adversa?

El Aviso de Determinación de Beneficios Adversa le dirá:

- Si la decisión que su MHP tomo le afecta a usted y su habilidad a recibir servicios
- Cuando la fecha en que la decisión tomara efecto y la razón de la decisión
- Las reglas estatales o federales en la que se basa la decisión
- Si usted no está de acuerdo con la decisión del MHP, cuáles son sus derechos
- Como presentar una apelación con el MHP
- Como solicitar una Audiencia Estatal, si no está satisfecho con la decisión de MHP sobre su apelación
- Como solicitar una apelación expedita o una Audiencia Estatal expedita
- Como pedir ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal
- Cuanto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal
- Si usted califica para la continuación de servicios mientras espera la decisión de una apelación o Audiencia Estatal
- Cuando tiene que presentar su apelación o solicitar una Audiencia Estatal si desea que sus servicios continúen



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

¿Qué Debo Hacer al Recibir un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa?

Al recibir un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa, debería leer toda la información en el formulario cuidadosamente. Si no entiende el formulario, su MHP le puede ayudar. También puede pedirle a otra persona por ayuda.

Si el MHP le dice que sus servicios terminaran o serán reducidos y usted está en desacuerdo con la decisión, usted tiene el derecho a solicitar una apelación de esa decisión. Puede continuar recibiendo servicios hasta que se decida la apelación o Audiencia Estatal. **Debe pedir la continuación de servicios a más tardar 10 días después de recibir el Aviso de Determinación de Beneficios Adversa o antes de la fecha en que los cambios tomaran efecto.**

PROCESO DE RESOLUCION DE PROBLEMA: PARA PRESENTAR UNA

QUEJA O APELACION

¿Qué Tal Si No Recibo los Servicios que Quiero de Mi MHP?

Su MHP debe tener un proceso para que usted resuelva quejas o problemas sobre cualquier asunto relacionado con los servicios especializados de salud mental que quiere o está recibiendo. Por lo cual se deben usar el proceso de resolución de problema y puede incluir:

1. **El Proceso de Queja:** una expresión de insatisfacción de cualquier cosa relacionada con servicios especializados de salud mental o de MHP.
2. **El Proceso de Apelación:** la apelación de una decisión (ej. negación o cambio a servicios) que fue tomada sobre sus servicios especializados de salud mental



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

por el MHP o su proveedor.

3. **El Proceso a una Audiencia Estatal:** el proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez administrativo si MHP niega su apelación.

El presentar una queja, apelación o una Audiencia Estatal no le perjudicará a usted y no impacta los servicios que esté recibiendo. El presentar una queja o apelación le puede ayudar a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con los servicios especializados de salud mental. Quejas y apelaciones también ayudan al MHP al proporcionar información que se pueden usar para mejorar servicios. Cuando su queja o apelación sea completada, su MHP le notificará a usted y a los otros involucrados sobre la resolución final. Cuando se decide una Audiencia Estatal, la Oficina de Audiencia Estatal le avisará a usted y los otros involucrados sobre la resolución final. Puede aprender más sobre cada la resolución de problemas abajo.

¿Puede Recibir Ayuda Para Presentar una Apelación, Queja o Audiencia Estatal?

Su MHP le explicará estos procesos y debe ayudarle a presentar una queja, una apelación, o una Audiencia Estatal. El MHP también le puede ayudar a decidir si usted califica para lo que es llamado el proceso de “apelación expedita,” que significa que se procesará más rápido porque su salud y/o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo un proveedor de servicios especializados de salud mental.

Si necesita ayuda, llámeme a la línea telefónica de quejas y apelaciones del Departamento de mejoramiento de Calidad del Condado de Ventura al 1-888-567-2122, la llamada es gratis.

¿El Estado Me Puede Ayudar Con Problemas/Preguntas?



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

Usted puede contactar al Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud, Oficina del Intermediario Estatal, lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m. (excluyendo días festivos), por teléfono al (888) 452-8609 o por correo electrónico a MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. Por favor tenga en cuenta que mensajes electrónicos (e-mail) no son considerados confidenciales. No de información personal por medio de en un mensaje electrónico.

Es probable que puede recibir ayuda legal gratis en las oficinas locales de ayuda legal u otros grupos. También puede contactar al Departamento de Servicios Sociales de California (CSSD) para preguntas sobre sus derechos de audiencia al contactar a su unidad publica de preguntas y respuestas por teléfono al (800) 952-5253 (para TTY, llámé al 1 (800) 952-8349).

EL PROCESO DE QUEJA

¿Qué Es una Queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción con cualquier cosa relacionada a los servicios especializados de salud mental que no son unos de los problemas cubiertos por el proceso de apelación y Audiencia Estatal.

¿Qué Es el Proceso de Queja?

El proceso de queja es el proceso que el MHP utiliza para revisar su queja o reclamo sobre sus servicios o MHP.

Se puede hacer una queja en cualquier momento verbalmente o por escrito, y el presentar una queja no afectara sus derechos o servicios. Si presenta una queja, su proveedor no está en problemas.

Usted puede autorizar a otra persona, o a su proveedor, para que actúen en su



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

nombre. Si usted autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, el MHP le pedirá que firme una forma autorizando a MHP que se le otorgue información a esa persona.

Cualquier persona que trabaje para el MHP que decida sobre la queja, debe ser calificado para tomar decisiones y no debe estar involucrado en cualquier otro nivel o proceso de decisión previamente.

¿Cuándo Puedo Presentar una Queja?

Puede presentar una queja con su MHP si no está contento con los servicios especializados de salud mental o tiene alguna otra preocupación sobre el MHP.

¿Cómo Puede Presentar una Queja?

Llamé a la línea telefónica del Condado de Ventura Departamento del Manejo de Calidad Quejas/Apelaciones al 1-888-567-2122, la llamada es gratis. Quejas pueden ser presentadas verbalmente o por escrito. No se requiere que las quejas verbales sean seguidas por una queja escrita. Si quiere presentar su queja por escrito, MHP le proporcionara los sobres con la dirección que se encuentran en todos los sitios de servicios para que pueda mandar su queja por correo. Si no tiene un sobre, usted puede mandar su queja directamente al domicilio indicado en la primera página de esta guía.

¿Cómo Se Si el MHP Recibió Mi Queja?

Su MHP le dejara saber que recibió su queja al mandarle una confirmación por escrito.

¿Cuándo Se Decidirá Mi Queja?



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

El MHP debe decidir su queja dentro de 90 días iniciando la fecha que usted la presentó. El plazo de tiempo para tomar una decisión se podría extender hasta 14 días de calendario si usted pide una extensión, o si el MHP necesita más información y que la tardanza es para su beneficio. Un ejemplo de cuando la tardanza podría ser para su beneficio es cuando el MHP piensa que podría resolver su queja si usted u otras personas involucradas proporcionan más información.

¿Cómo Se Si el MHP Ha Tomado una Decisión Sobre Mi Queja?

Cuando se haya tomado una decisión sobre su queja, el MHP le notificara a usted o a su representante por escrito de la decisión. Si su MHP falla en notificarle a usted o a cualquier persona involucrado sobre la decisión de su quejo con tiempo adecuado, entonces el MHP le proporcionara un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa avisándole sobre su derecho a solicitar una Audiencia Estatal. Su MHP le proporcionara un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa sobre la fecha en que el plazo termina. Usted puede llamar al MHP para más información si no recibe un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa.

¿Hay un Plazo Límite para Presentar una Queja?

No, usted puede presentar una queja en cualquier momento.

EL PROCESO DE APELACION (ESTANDAR O EXPEDITO)

Su MHP debe permitirle pedir una revisión de ciertas decisiones hechas por el MHP o sus proveedores sobre sus servicios especializados de salud mental. Hay dos formas de solicitar una revisión. Una forma es usando el proceso estándar de apelación. El otro modo es al usar el proceso de apelación expedito. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, hay requisitos específicos para calificar para la apelación



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

expedita. Los requisitos específicos se explican a continuación.

¿Qué Es una Apelación Estándar?

Una apelación estándar es una solicitud para la revisión de una decisión tomada por el MHP o por su proveedor que negó o cambio servicios que usted piensa que necesita. Si solicita una apelación estándar, el MHP podría tomar hasta 30 días para revisarla. Si usted piensa que esperar 30 días podría poner su salud en riesgo, usted debe pedir una “apelación expedita”.

El proceso de apelación estándar:

- Le permite presentar una apelación verbal o por escrito. Si usted presenta su apelación verbalmente, debería seguirla con una apelación por escrito y firmada. Usted puede recibir ayuda en como escribir una apelación. Si no sigue una apelación verbal con una apelación por escrito y firmada, su apelación no se resolverá. Sin embargo, la fecha en que se presentó la apelación verbal será la fecha de solicitud.
- Asegurar que presentar una apelación no se le llevara en su contra o en contra de su proveedor de ninguna manera.
- Le permite autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo su proveedor. Si usted autoriza a otra persona que actúe por usted, el MHP podría pedirle que firme una forma autorizando al MHP a otorgar la información a esa persona.
- Le permite continuar sus beneficios al solicitar una apelación dentro del plazo de tiempo requerido, 10 días de la fecha que el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios se puso en el correo o se le entregó personalmente. Usted no tendrá



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

que pagar por servicios mientras el proceso de apelación está pendiente. Sin embargo, si usted no solicita continuación de beneficios, y la decisión final de la apelación confirma la decisión para reducir o discontinuar los servicios que está recibiendo, se le podría pedir que pague el costo de los servicios proporcionados mientras la apelación está pendiente.

- Se asegura que los individuos tomando decisiones sobre su apelación están calificados y no estuvieron involucrados en ningún otro nivel de revisión o decisión previamente.
- Le permite a usted o su representante examinar su caso, incluyendo su archivo médico, y cualquier otro documento o archivos considerados durante el proceso de apelación.
- Le permite tener una oportunidad razonable para presentar evidencia y testimonio y el hacer argumentos legales y factuales, en persona o por escrito.
- Le permite a usted, a su representante, o el representante legal de personas fallecidas a ser considerado en su ausencia a la apelación.
- Le deja saber que su apelación está siendo revisada al mandarle una confirmación por escrito.
- Le informa sobre sus derechos a solicitar una Audiencia del Estado, después de la conclusión del proceso de apelación con el MHP.

¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación?

Usted puede presentar una apelación con su MHP en cualquier de las siguientes situaciones:



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

- Cuando el MHP o alguno de los proveedores contratados decide que no califica para recibir servicios especializados de salud mental de Medi-Cal porque no satisface el criterio de necesidad médica.
- Cuando su proveedor piensa que necesita algún servicio especializado de salud mental y le pide aprobación al MHP, pero el MHP no está de acuerdo y niega la petición de su proveedor, o cambia algún tipo o frecuencia de servicio.
- Su proveedor le ha pedido al MHP por aprobación, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no complete el proceso de aprobación a tiempo.
- Su MHP no le proporciona servicios basados dentro del plazo de tiempo pre determinado por el MHP.
- Usted no piensa que el MHP le está proporcionando servicios de forma oportuna para satisfacer sus necesidades.
- Su queja, apelación, apelación expedita no fue resuelta a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios especializados de salud mental que usted requiere.

¿Cómo Puedo Presentar una Apelación?

Usted puede llamar a la línea telefónica de quejas y apelaciones del Departamento de Mejoramiento de Calidad del Condado de Ventura al 1-888-567-2122, para obtener ayuda en presentar una apelación. El MHP le proporcionara el sobre con la dirección que se encuentra en todos los sitios de proveedores para que mande su apelación por correo. Usted puede mandar su apelación al domicilio en la primera página de esta guía o puede presentar su apelación por fax al (805) 973-5190 o por correo electrónico a: QM.UR@ventura.org. Las apelaciones pueden ser presentados verbalmente o por escrito. Si usted presenta una apelación verbal, debe mandar una apelación por escrito firmada.

¿Cómo Sé Si Se Ha Decidido Mi Apelación?



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

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

- El resultado del proceso de resolución de la apelación
- La fecha en que se tomó la decisión sobre su apelación
- Si la su apelación no es completamente resuelta a su favor, el aviso también tendrá información sobre su derecho a una Audiencia Estatal y el proceso para solicitar una Audiencia Estatal.

¿Hay un Plazo Límite para Presentar una Apelación?

Usted debe presentar una apelación 60 días a más tardar de la fecha del Aviso de Determinación de Beneficios Adversa. No hay plazo límite para presentar una apelación cuando no recibe un Aviso de

Determinación de Beneficios Adversa, así es que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo Se Tomará la Decisión Sobre Mi Apelación?

El MHP debe decidir su apelación 30 días a más tardar de la fecha en que el MHP recibe su apelación. El plazo para tomar una decisión se puede extender hasta 14 días si usted solicita una extensión, o si el MHP piensa que se necesita más información y que la tardanza es para su beneficio. Un ejemplo de cuando la tardanza es para su beneficio es cuando el MHP piensa que podría aprobar su apelación, si tiene más tiempo para obtener información de usted o su proveedor.

¿Qué Si No Puedo Esperar 30 Días para la Decisión de Mi Apelación?

El proceso de apelación podría ser más rápido si califica para el proceso de apelación expedita.



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

¿Qué Es una Apelación Expedita?

Una apelación expedita es una forma de decidir una apelación más rápido. El proceso de apelación expedita sigue un proceso similar al proceso estándar de apelación. Sin embargo, usted debe demostrar que el esperar por una apelación estándar podría empeorar su condición de salud mental. El proceso de apelación expedito también sigue plazos de tiempo diferentes a los de la apelación estándar. El MHP tiene 72 horas para revisar apelaciones expeditas. Usted puede hacer una solicitud verbal para una apelación expedita. Usted no tiene que presentar una solicitud expedita por escrito.

¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación Expedita?

Si usted piensa que el esperar 30 días para una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, salud, o habilidad, de mantener o lograr función máxima, usted puede solicitar una resolución de apelación expedita. Si el MHP está de acuerdo en que satisface los requisitos para una apelación expedita, su MHP resolverá su apelación expedita dentro de 72 horas después de que el MHP reciba la apelación. El plazo para tomar una decisión podría ser extendido hasta 14 días si usted pide una extensión, o si el MHP demuestra que hay necesidad de información adicional y la demora es a su favor. Si el MHP extiende el plazo, el MHP le proporcionara una explicación por escrito de las razones por las cuales el plazo fue extendido.

Si el MHP decide que su apelación no califica para una apelación expedita, el MHP debe tomar medidas razonables para proporcionarle aviso verbal, rápido y le notificara por escrito dentro de 2 días con una explicación de la razón de la decisión. Su apelación entonces seguirá el plazo de apelación estándar indicado al principio de esta sección. Si usted no está de acuerdo con la decisión del MHP que su



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

apelación no satisface el criterio de apelación expedita, usted puede presentar una queja.

Cuando el MHP resuelva su solicitud de apelación expedita, el MHP le notificara a usted y todas las personas afectadas verbalmente y por escrito.

EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL

¿Qué Es una Audiencia Estatal?

Una Audiencia Estatal es una evaluación independiente, conducida por un juez administrativo quien trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, para asegurar que usted reciba los servicios especializados de salud mental a los que tiene derecho bajo el programa de Medi-Cal.

¿Cuáles Son Mis Derechos de Audiencia Estatal?

Usted tiene el derecho a:

- Tener una audiencia ante un juez administrativo (también llamada Audiencia Estatal)
- Ser informado de como pedir una Audiencia Estatal
- Ser informado sobre las reglas que gobiernan la representación en una Audiencia Estatal
- Continuación de beneficios al solicitarlo durante el proceso de Audiencia Estatal si solicita una Audiencia Estatal dentro del plazo requerido

¿Cuándo Puedo Presentar una Audiencia Estatal?



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

Usted puede presentar una Audiencia Estatal bajo cualquier de las siguientes situaciones:

- Usted recibió una carta que indica que su apelación y la apelación fue negada.
- Su queja, apelación, o apelación expedita no se resolvió dentro del plazo indicado.

¿Cómo Pido una Audiencia Estatal?

Usted puede solicitar una Audiencia Estatal por la red mundial a:
<https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>.

Usted puede solicitar una Audiencia Estatal o una Audiencia Estatal expedita por teléfono:

Llamé a la División de Audiencias Estatales, línea gratuita, al (800) 743-8525 o (855) 795-0634, o llámé a la línea de Pregunta y Respuesta Pública, línea gratuita, al (800) 952-5253 o TDD (800) 952-8349.

Usted puede solicitar una Audiencia Estatal por Escrito:

Envíe su solicitud al Departamento de Servicios Sociales de California al domicilio indicado en el Aviso de Determinación de Beneficios Adversa, o por fax o correo al:

California Department of Social Services
State Hearings Division
Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

O por Fax al (916) 651-5210 o (916) 651-2789.



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

¿Hay un Plazo de Tiempo Para Solicitar una Audiencia Estatal?

Si, usted solamente tiene 120 días para pedir una Audiencia Estatal. Los 120 días empiezan el día después que el MHP le da el aviso de decisión de apelación personalmente, o el día después de la fecha marcada por el correo en el aviso de decisión de apelación del MHP.

Si usted no recibió un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa, usted puede presentar una Audiencia Estatal en cualquier momento.

¿Puedo Continuar Servicios Mientras Espero la Decisión de la Audiencia Estatal?

Si usted está recibiendo servicios actualmente y desea continuar recibiendo los servicios mientras espera la decisión de la Audiencia Estatal, usted debe pedir una Audiencia Estatal dentro de 10 días a más tardar de la fecha en que recibió el Aviso de Determinación de Beneficios Adversa, o antes de la fecha que su MHP indica que sus servicios terminarán o se reducirán. Cuando solicite una Audiencia Estatal, usted debe indicar que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de Audiencia Estatal.

Si usted no solicita una continuación de servicios, y la decisión final de la Audiencia Estatal confirma la decisión de reducir o descontinuar los servicios que está recibiendo, es posible que se requiera que usted pague por los servicios que recibió durante la espera de la Audiencia Estatal.

¿Cuánto Tiempo Se Tomará Para Decidir Mi Audiencia Estatal?

Después de someter una petición a una Audiencia Estatal, podría tomarse hasta 90 días para decidir su caso y mandarle una respuesta.

¿Qué Tal Si No Puedo Esperar 90 Días Para la Decisión de Mi Audiencia Estatal?



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

Si usted piensa que el esperar 90 días podría dañar su salud, usted pudiera recibir una respuesta dentro de 3 días laborales. Pídale a su doctor o profesional de salud mental que escriba una carta. Usted también puede escribir una carta. La carta debe explicar en detalle porque el esperar 90 días dañaría seriamente su vida, su salud, o habilidad, mantener, o recuperar función máxima físicamente. Si es así, asegúrese de pedir una “audiencia expedita” y proporcionar la carta con su solicitud para la audiencia.

El Departamento de Servicios Sociales, División de Audiencias Estatales, revisará su solicitud para una Audiencia Estatal expedita y decidirá si califica. Si su solicitud para una audiencia expedita es aprobada, una audiencia será programada y una decisión de lo audiencia será emitido dentro de tres días laborales de la fecha en que se recibió su solicitud por la División de Audiencias Estatales.

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué Es una Directiva Anticipada?

Usted tiene el derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada es instrucción escrita sobre su cuidado de salud reconocido bajo la ley de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que se le proporcione el cuidado de salud, o cuales decisiones quiere que se hagan, cuando usted no pueda hablar por sí mismo. Es probable que a veces oiga la directiva anticipada sea mencionada como un testamento o poder legal duradero.

La ley de California define una directiva anticipada como instrucción individual de cuidado de salud escrita o poder legal (un documento escrito dándole a alguien más permiso para tomar decisiones por usted). Se les requiere a todos los MHP tener este



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

documento de dirección anticipada. Se le requiere a su MHP proporcionarle esta información por escrita sobre directiva anticipada y una explicación de la ley estatal, si es solicitada. Si usted desea solicitar la información, usted debe llamar a su MHP para más información.

La directiva anticipada está diseñada para permitirles a otra persona(s) el control sobre su tratamiento, especialmente cuando usted no pueda proporcionar instrucción sobre su propio cuidado. Este documento legal les permite a dichas personas decir, con anticipación, cuáles serían sus deseos, si se encuentran usted en una situación donde no puede tomar decisiones sobre su cuidado de salud. Esto puede incluir el derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugía, u otras decisiones de cuidado de salud. En California, una directiva anticipada consiste en dos partes:

- Su designación de un representante (una persona) quien tome decisiones sobre su cuidado de salud;
- Y sus instrucciones de cuidado de salud

Usted podría obtener un formulario de directiva anticipada de su plan de salud mental o en línea. En California, usted tiene el derecho a proporcionar instrucciones de directiva anticipada a todos sus proveedores de cuidado de salud. Usted también tiene el derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

Si tiene alguna pregunta sobre la ley de California sobre los requisitos de directiva anticipada, usted puede mandar una carta a:

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



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR

¿Cuáles Son Mis Derechos como Consumidor de Servicios Especializados de Salud Mental?

Como persona elegible para Medi-Cal, usted tiene el derecho a recibir servicios médicos necesarios especializados de salud mental del MHP. Al acceder estos servicios usted tiene el derecho a:

- Ser tratado con respeto a su persona, a su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre opciones de tratamiento disponible y el que se le explique de forma que usted entienda.
- Ser parte en tomar decisiones sobre su cuidado de salud mental, incluyendo su derecho a rechazar el tratamiento.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión usado como forma de coerción, disciplina, conveniencia, castigo, o represalias sobre el uso de restricciones o reclusión.
- Pedir y recibir copias de su archivo médico, y solicitar que se cambien o corrijan, si es necesario.
- Recibir la información en esta guía sobre los servicios cubiertos por el MHP, otras obligaciones del MHP, y sus derechos descritos aquí. Usted también tiene el derecho a recibir esta información y otra información proporcionada por el MHP de forma que usted puede entenderla. Esto significa, por ejemplo, que el MHP debe tener información escrita disponible en los lenguajes usados, por lo menos, el cinco por ciento o 3,000 de los consumidores del MHP, cual sea menor, y tener servicios de interpretación disponibles sin costo alguno para personas que hablen otro idioma. Esto también significa que el MHP debe proporcionar diferentes materiales para personas con necesidades especiales, como personas siegas o que tengan visión limitada, o para personas que tienen problemas al leer.



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

- Recibir servicios especializados de salud mental por medio del MHP que tenga un contrato con el estado para disponer servicios, asegurar que tenga capacidad adecuadas, y servicios, coordinación y cuidado continuo, cobertura y autorización de servicios. Se le requiere al MHP lo siguiente:
 - Emplear o tener contratos escritos con suficientes proveedores para asegurar que todos los consumidores elegibles para Medi-Cal que califican para servicios especializados de salud mental puedan recibirlos de forma oportuna.
 - Cubrir servicios médicos necesarios fuera de la red en forma adecuada, si el MHP no tiene personal o no ha contratado quien pueda proporcionar los servicios. “Proveedores fuera de la red” significa un proveedor que no está en la lista de proveedores del MHP. El MHP debe asegurarse que usted no pague extra por ver a un proveedor fuera de la red.
 - Asegurar que sus proveedores estén entrenados para proporcionar servicios especializados de salud mental que el proveedor acuerde cubrir.
 - Asegurar que los servicios especializados de salud mental que el MHP cubra sean suficientes en cantidad, tiempo, y alcance para satisfacer la necesidad de los consumidores elegibles para Medi-Cal. Esto incluye el asegurarse que exista un sistema aprobado para pagar por servicios basado en necesidad médica y que asegure que el criterio de necesidad médica fue usado justamente.
 - Asegurarse que sus proveedores hagan evaluaciones adecuadas a personas que pudieran recibir servicios y que trabajen con personas que recibirán servicios para crear un plan de tratamiento que incluya metas, para el tratamiento y servicios que se llevaran a cabo.
 - Proporcionar una segunda opinión de un profesional de cuidado de salud calificado dentro de la red del MHP, o uno fuera de la red, sin costo adicional a usted si lo pide.
 - Coordinar los servicios que ofrece con servicios que usted ya esté



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

- recibiendo por medio del plan de cuidado de salud de Medi-Cal o con su proveedor de cuidado de salud primario, si es necesario.
- Asegurar que su privacidad sea protegida como indica las leyes federales de privacidad de información de salud.
 - Proporcionar acceso oportuno al cuidado adecuado, incluyendo el hacer sus servicios accesibles las 24 horas del día, siete días de la semana, cuando sea médicamente necesarios para tratar una condición de emergencia psiquiátrica o una condición urgente o de crisis.
 - Unirse al esfuerzo del estado en alentar la entrega de servicios de manera culturalmente competente a todas las personas, incluyendo aquellos con competencia limitada de inglés y de diferentes orígenes culturales y étnicos.
-
- Su MHP debe asegurar que su tratamiento no sea cambiado de manera perjudicial debido a su expresión de derechos. Se le requiere a su MHP seguir otras leyes federales y estatales aplicables (como: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, como implementado por regulación 45 CFR parte 80; la Ley de Discriminación por Edad de 1975 como implementado por regulación 45 CFR parte 91; la Ley de Rehabilitación de 1973; Título IX de la Enmienda de Educación de 1972 (sobre programas y actividades educacionales); Títulos II y III de la Ley de Americanos con Discapacidad; Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Costeable; al igual que los derechos descritos aquí.
 - Usted podría tener derechos adicionales bajo leyes estatales de tratamiento de salud mental. Si desea contactar al Representante de Derechos del Cliente de su condado, lo puede hacer al llamar al (805) 477-5731 o línea gratuita al 1 (888) 275-9779.

¿Cuáles Son Mis Responsabilidades como Consumidor de Servicios Especializados de Salud Mental?



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

Como consumidor de servicios especializados de salud mental, es su responsabilidad el:

- Leer detenidamente este guía para el consumidor y otros materiales informativos importantes del MHP. Estos materiales le ayudaran a entender cuáles servicios están disponibles y como obtener dichos servicios si los necesita.
- Atender su tratamiento programado. Usted tendrá el mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si necesita faltar a una cita, llámé a su proveedor por lo menos con 24 horas de anticipación, y reprogramé su cita para otro día y hora.
- Siempre tenga consigo su Tarjeta de Identificación de consumidor de Medi-Cal (BIC) y una identificación (ID) con foto cuando asista a tratamiento.
- Infórmele a su proveedor si necesita una interprete verbal antes de su cita.
- Hable con su proveedor sobre todas sus preocupaciones médicas para que su plan de tratamiento sea lo más exacto posible. Mientras más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegúrese de preguntarle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que usted entienda por completo su plan de tratamiento y cualquier otra información que reciba durante el tratamiento.
- Seguir el plan de tratamiento tal como lo acordado usted y su proveedor.
- Contactar al MHP si tiene cualquier pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Decirle a su proveedor y al MHP si tiene algún cambio de información personal. Esto incluye su domicilio, número telefónico, y cualquier otra información médica que podría afectar su habilidad de participar en el tratamiento.
- Tratar al personal que le proporciona tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha fraude o mala conducta, repórtela:

○ El Departamento de Servicios de Cuidado de Salud pide que, si sospecha



Llamé a su MHP al 1-866-998-2243. El Plan de Salud Mental del Condado de Ventura está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.vchca.org/agency-divisions/behavioral-health>.

fraude, malgasto, o abuso de Medi-Cal llámé a la línea de DHCS de Fraude de Medi-Cal al **1 (800) 822-6222**. Si siente que esta es una emergencia, por favor llámé al **911** para asistencia inmediata. La llamada es gratis y puede permanecer anónimo.

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

