

Condado de San Benito

Manual del Beneficiario del

DMC-ODS

1131 Community Parkway
Hollister, CA 95023

Teléfono: (831) 636-4020

Fax: (831) 636-4025

TTY: 711

Línea Gratuita de Acceso y Crisis las 24 horas

Llame al 1-888-636-4020

Fecha de Revisión: 22 de noviembre de 2023

Fecha de Entrada en Vigor: 1 de enero de 2024¹

¹ El manual se debe proporcionar en el momento en que el beneficiario accede por primera vez a los servicios.

ETIQUETAS DE IDIOMAS

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-888-636-4020 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-888-636-4020 (TTY: 711). These services are free of charge.

(Arabic) الشعار بالعربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-888-636-4020 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ 1-888-636-4020 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-888-636-4020 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-888-636-4020 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-888-636-4020 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-636-4020 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-888-636-4020 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-888-636-4020 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

(Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-888-636-4020 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-888-636-4020 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-888-636-4020 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-888-636-4020 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-888-636-4020 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-888-636-4020 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-888-636-4020 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-888-636-4020 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-888-636-4020 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-888-636-4020 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-888-636-4020 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-888-636-4020 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-888-636-4020 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-888-636-4020 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-636-4020 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ਼ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-636-4020 (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-888-636-4020 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-888-636-4020 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-888-636-4020 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-888-636-4020 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-636-4020 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-888-636-4020 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-636-4020 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-636-4020 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-636-4020 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-888-636-4020 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-888-636-4020 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-888-636-4020 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	6
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN	8
INFORMACIÓN GENERAL	11
SERVICIOS	15
CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL DMC-ODS.....	28
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL.....	32
CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA.....	33
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR	35
SU DERECHO A ACCEDER A EXPEDIENTES MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEDORES UTILIZANDO DISPOSITIVOS INTELIGENTES	38
PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	43
EL PROCESO DE QUEJAS.....	46
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO).....	49
EL PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL	55
INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL	59
DIRECTIVAS ANTICIPADAS.....	62
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS	64
SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE CUIDADO.....	67



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Puede obtener este Manual del Beneficiario y otros materiales del plan en otros idiomas sin costo para usted. Proporcionamos traducciones por escrito realizadas por traductores cualificados. Llame al 1-888-636-4020 (TTY: 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual del Beneficiario para saber más sobre servicios de ayuda lingüística para asistencia médica, como servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos, como Braille, letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles. Llame al 1-888-636-4020 (TTY: 711). La llamada es gratuita.

Servicios de Intérprete

El Condado de San Benito proporciona servicios de interpretación oral de un intérprete cualificado, 24 horas al día, sin costo para usted. No es necesario que use a un



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

familiar o amigo como intérprete. Desaconsejamos el uso de menores como intérpretes, a menos que se trate de una emergencia. Hay disponibles servicios de intérprete, lingüísticos y culturales sin costo para usted. Hay ayuda disponible 24 horas al día, 7 días a la semana. Para ayuda lingüística, o para obtener este manual en otro idioma, llame al 1-888-636-4020 o 711. La llamada es gratuita.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es ilegal. El Condado de San Benito Salud Mental cumple las leyes estatales y federales sobre derechos civiles. SBCBH no discrimina ilegalmente ni excluye a las personas, ni la trata de manera diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, la identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género o la orientación sexual.

SBCBH proporciona:

- Ayudas y servicios gratuitos para personas con discapacidad para ayudarlas a comunicarse mejor, tales como:
 - Intérpretes cualificados de lengua de signos
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, Braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:
 - Intérpretes cualificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con SBCBH entre 8:00 AM a 5:00 PM llamando al 1-888-636-4020. O, si no puede oír o hablar bien, por favor, llame al TTY: 711. Si lo solicita, le podemos entregar una copia de este documento en Braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

CÓMO PRESENTAR UN QUEJA

Si usted cree que SBCBH no ha proporcionado estos servicios o ha discriminado ilegalmente de otra manera en base al sexo, la raza, el color, la religión, la ascendencia, el origen nacional, la identificación con un grupo étnico, la edad, la discapacidad mental, la discapacidad física, la condición médica, la información genética, el estado civil, el género, la identidad de género o la orientación sexual, puede presentar una queja con el *Oficial de Cumplimiento de SBCBH*. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

- Por teléfono: Comuníquese con el *Oficial de Cumplimiento de SBCBH* entre 8:00AM a 5:00PM llamando al 1-888-636-4020. O, si no puede oír o hablar bien, por favor, llame al TYY: 711.
 - Por escrito: Complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:
Oficial de Cumplimiento
San Benito County Behavioral Health
1131 Community Parkway
Hollister, CA 95023
 - En persona: Visite la consulta de su médico o *SBCBH* y diga que quiere presentar un queja.
 - Electrónicamente: Visite la página de Internet de SBCBH, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>.
-

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

También puede presentar un queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Salud de California, 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 (Servicio de transmisión de mensajes del Estado de California)**
- Por escrito: Complete un formulario de queja o envíe una carta a:

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

Hay formularios de queja disponibles en la página:

<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

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



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California 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 711 (Retransmisión del estado de California)**.
- **Por escrito:** Complete un formulario de queja o envíe una carta a:

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

Hay formularios de queja disponibles en la página
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- **Electrónicamente:** Envíe un correo electrónico a, CivilRights@dhcs.ca.gov.
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE EE.UU.

Si cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- **Por Teléfono:** Llame al **1-800-368-1019**. Si no puede hablar u oír bien, llame al **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- **Por escrito:** Complete un formulario de queja o envíe una carta a:

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

Hay formularios de queja disponibles en la página
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- **Electrónicamente:** Visite el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este Manual?

Bienvenido al Condado de San Benito Salud Mental (SBCBH) Sistema Organizada de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS, por sus siglas en ingles). Como su proveedor de DMC-ODS, tenemos la responsabilidad de tener los servicios necesarios para el tratamiento de trastorno por uso de sustancias disponibles para usted. Como miembro, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades, que se describen en este Manual.

Es importante que usted entienda cómo funciona el plan del condado del DMC-ODS para poder recibir la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención. También responderá a muchas de sus preguntas.

Usted aprenderá:

- Cómo recibir servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias a través de su condado y DMC-ODS
- A qué beneficios tiene acceso
- Qué hacer si tiene alguna pregunta o algún problema
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de su condado y DMC-ODS

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para poder leerlo más tarde. Utilice este manual como complemento al manual del beneficiario que recibió cuando se inscribió en su beneficio actual de Medi-Cal. Su beneficio de Medi-Cal podría ser con un plan de atención administrada de Medi-Cal o con el programa regular de Medi-Cal de “Pago por Servicio”.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Como beneficiario de su Plan del Condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS), su DMC-ODS del Plan del Condado es responsable de lo siguiente:

- Determinar si usted cumple con los criterios de acceso para los servicios del condado del DMC-ODS, por parte del condado o de su red de proveedores.
- Coordinar su atención con otros planes o sistemas de entrega según sea necesario para facilitar las transiciones de atención y guiar las remisiones para los beneficiarios, asegurando que queda cerrado el ciclo de remisión y que el nuevo proveedor acepta atender al beneficiario.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que se conteste las 24 horas del día y los 7 días de la semana que pueda informarle sobre cómo obtener servicios del condado participante en el DMC-ODS.
- Tener suficientes proveedores cerca de usted para asegurarse de que pueda obtener los servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias cubiertos por el condado participante en DMC-ODS si usted los necesita.
- Informarlo y educarlo sobre los servicios disponibles por parte de su condado participante en el DMC-ODS.
- Proporcionarle servicios en su idioma o a través de un intérprete (si es necesario) de forma gratuita y hacerle saber que están disponibles estos servicios de intérprete.
- Brindarle información escrita en otros idiomas o formatos sobre lo que está disponible para usted. El personal también esta disponible para leerle materiales si así lo desea.
- Notificarle cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual, al menos, 30 días antes de la fecha de entrada en vigor prevista del cambio. Un cambio se consideraría significativo cuando hay un aumento o una disminución en la cantidad o el tipo de servicios que están disponibles, o si hay un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red, o si hay



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

cualquier otro cambio que pudiera afectar a los beneficios que usted recibe a través del DMC-ODS.

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

Llame a la línea de Acceso del Condado de San Benito al 1-888-636-4020 para Servicios al Miembro.

Información para beneficiarios que necesitan materiales en otro idioma

Todos los materiales de información para el beneficiario, incluyendo esta manual y las formas de Quejas/Apelaciones, están disponibles en los sitios de proveedores de SBCBH DMC-ODS en inglés y español

Para otros idiomas, llame a la línea de Acceso al 1-888-636-4020. También puede encontrar el Manual del Beneficiario en el sitio web de Salud Mental del Condado de San Benito accediendo al siguiente enlace:

<https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>.

Para los beneficiarios con discapacidades que no pueden acceder a esta información en línea, se proporcionarán ayudas y servicios auxiliares previa solicitud y sin costo alguno.

Información para beneficiarios que tienen problemas de lectura

Si requiere este documento en un formato alternativo (por ejemplo: Letra Grande o Grabación de Audio), puede solicitar un formato alternativo llamando la Línea de Acceso de SBCBH al 1- 888-636-4020 (llamada gratuita). Si lo solicita, puede obtener esta información de **forma gratuita** dentro de los 5 días hábiles.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Los miembros con problemas de audición y/o habla pueden llamar al Servicios de Retransmisión de California marcando 711.

Si necesita ayuda para leer o comprender los materiales, los miembros del personal de SBCBH estarán encantados de ayudarle.

Información para beneficiarios con discapacidad auditiva

Si requiere este documento en un formato alternativo (por ejemplo: Letra Grande o Grabación de Audio), puede solicitar un formato alternativo llamando la Línea de Acceso de SBCBH al 1- 888-636-4020 (llamada gratuita). Si lo solicita, puede obtener esta información de **forma gratuita** dentro de los 5 días hábiles.

Los miembros con problemas de audición y/o habla pueden llamar al Servicios de Retransmisión de California marcando 711.

Si necesita ayuda para leer o comprender los materiales, los miembros del personal de SBCBH estarán encantados de ayudarle.

Información para beneficiarios que tienen dificultades de visión

Si requiere este documento en un formato alternativo (por ejemplo: Letra Grande o Grabación de Audio), puede solicitar un formato alternativo llamando la Línea de Acceso de SBCBH al 1- 888-636-4020 (llamada gratuita). Si lo solicita, puede obtener esta información de **forma gratuita** dentro de los 5 días hábiles.

Los miembros con problemas de audición y/o habla pueden llamar al Servicios de Retransmisión de California marcando 711.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Si necesita ayuda para leer o comprender los materiales, los miembros del personal de SBCBH estarán encantados de ayudarle.

Aviso de Prácticas de Privacidad

Usted puede obtener una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad en la recepción de nuestra clínica; o en línea en: <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>

SERVICIOS

¿Qué son los Servicios del Condado DMC-ODS?

Los servicios de DMC-ODS del Condado son servicios de atención médica para personas que tienen un trastorno por uso de sustancias o, en algunos casos, están en riesgo de desarrollar un trastorno por uso de sustancias que no puede tratar un médico general o un pediatra. Puede consultar la sección “Evaluación, Intervención Breve, Referencia a Servicios de Tratamiento e Intervención Temprana” de este aviso para obtener más información.

Los servicios del Condado DMC-ODS incluyen:

- Servicios de Tratamiento Ambulatorio
- Servicios de Tratamiento Ambulatorio Intensivo
- Servicios de Hospitalización Parcial
- Servicios de Tratamiento Residencial/Hospitalario
- Servicios de Manejo de Abstinencia
- Servicios de Programa de Tratamiento de Narcóticos
- Medicamentos para el Tratamiento de Adicciones (MAT)
- Servicios de Recuperación
- Servicios de Apoyo entre Compañeros
- Servicios de Coordinación de Atención



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

- Manejo de la Contingencias
- Crisis Móvil

Los servicios ofrecidos de DMC-ODS en el Condado están disponibles por teléfono o mediante telesalud, excepto las evaluaciones médicas para Servicios de Tratamiento de Narcóticos y el manejo de abstinencia. Si desea obtener más información sobre cada servicio de DMC-ODS que pueda estar disponible para usted, consulte las descripciones a continuación:

Servicios de tratamiento ambulatorio

- Se proporcionan servicios de consejería a los beneficiarios hasta nueve horas por semana para los adultos y menos de seis horas a la semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando sea médicamente necesario. Los servicios pueden exceder el máximo basado en la necesidad médica individual. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en cualquier entorno apropiado de la comunidad, en persona, por teléfono o por telesalud.
- Los servicios ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería, terapia familiar, servicios de medicamentos, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción por uso de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por uso de alcohol y otros trastornos por uso de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis de trastorno por uso de sustancias.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Servicios Intensivos Para Pacientes Ambulatorios

- Los Servicios Intensivos para Pacientes Ambulatorios se proporcionan a los beneficiarios un mínimo de nueve horas con un máximo de 19 horas por semana para adultos, y un mínimo de seis horas con un máximo de 19 horas por semana para beneficiarios menores de 21 años cuando se determine que son médicamente necesarios. Los servicios consisten principalmente en consejería y educación sobre problemas relacionados con la adicción. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en un entorno estructurado. Los Servicios de Tratamiento Intensivo para Pacientes ambulatorios se pueden brindar en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los Servicios Ambulatorios Intensivos incluyen incluyen los mismos componentes que los Servicios de Ambulatorios. La principal diferencia es el aumento de la cantidad de horas de servicio.

Hospitalización parcial (varía según del condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo Detección, Diagnostico y tratamiento Temprano y Periódico, independientemente de su condado de residencia. Los servicios de hospitalización parcial incluyen 20 horas o más de programación clínicamente intensiva por semana, según sea médicamente necesario.
- Los programas de hospitalización parcial suelen tener acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, y cubren las necesidades identificadas que requieren un seguimiento o manejo diario, pero que pueden abordarse adecuadamente en un entorno ambulatorio clínicamente intensivo. Los servicios se pueden brindar en persona, por telesalud en simultáneo o por teléfono.
- Los servicios de Hospitalización Parcial son similares a los Servicios de Ambulatorios Intensivos, siendo las principales diferencias el aumento en el número de horas y el acceso adicional a servicios médicos.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Tratamiento Residencial (sujeto a autorización del condado)

- El tratamiento residencial es un programa residencial de corto plazo, no institucional, no médico, de 24 horas de duración que brinda servicios de rehabilitación a los beneficiarios con un diagnóstico de trastorno por uso de sustancias cuando se determina que es médicamente necesario. El beneficiario vivirá en las instalaciones y recibirá apoyo en sus esfuerzos para restaurar, mantener, aplicar habilidades interpersonales y de vida independiente y acceder a sistemas de apoyo comunitario. La mayoría de los servicios se proporciona en persona; sin embargo, también se pueden utilizar la telesalud y el teléfono para brindar servicios mientras una persona recibe tratamiento residencial. Los proveedores y los residentes trabajan en colaboración para definir barreras, establecer prioridades, establecer metas y resolver problemas relacionados con el trastorno por uso de sustancias. Los objetivos incluyen mantener la abstinencia, prepararse para los desencadenantes de las recaídas, mejorar la salud personal y el funcionamiento social, y participar en la atención continua.
- Los servicios residenciales requieren autorización previa del condado participante en el DMC-ODS.
- Los servicios residenciales incluyen ingreso y evaluación, coordinación de atención, consejería individual, consejería en grupo, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por uso de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por uso de alcohol y otros trastornos por uso de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por trastorno por uso de sustancias.
- Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer medicamentos para el tratamiento de adicciones directamente en las instalaciones o facilitar el acceso a medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera de las instalaciones



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplen con este requisito al proporcionar únicamente la información de contacto de los medicamentos para los proveedores de tratamiento de adicciones. Los proveedores de servicios residenciales están obligados a ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por DMC-ODS.

Servicios de Tratamiento para Pacientes Hospitalizados (Varia según el condado y está sujeto a la autorización del condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio bajo Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios para pacientes hospitalizados se brindan en un entorno de 24 horas que brinda evaluación, observación, monitoreo médico y tratamiento de adicciones dirigidos por profesionales en un entorno de hospitalización. La mayoría de los servicios se proporciona en persona; sin embargo, la telesalud y el teléfono también se pueden utilizar para brindar servicios mientras una persona está en tratamiento hospitalario.
- Los servicios para pacientes hospitalizados son altamente estructurados y es probable que un médico esté disponible en las instalaciones las 24 horas del día, junto con enfermeras licenciadas, consejeros de adicción y demás personal clínico. Los servicios hospitalarios incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por uso de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por uso de alcohol y otros trastornos por uso de sustancias no opioides, educación al paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis del trastorno por uso de sustancias.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Programa de Tratamiento de Narcóticos

- El Programa de Tratamiento de Narcóticos es un programa ambulatorio que proporciona medicamentos aprobados por la FDA para tratar trastornos por uso de sustancias cuando un médico los ordena por ser médicamente necesarios. Los Programas de Tratamiento de Narcóticos están obligados a ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el formulario de DMC-ODS, que incluye metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.
- A un beneficiario se le debe ofrecer, como mínimo, 50 minutos de sesiones de consejería por mes calendario. Estos servicios de consejería se pueden proporcionar en persona, por telesalud o por teléfono. Los servicios de tratamiento de narcóticos incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicamentos, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción por trastorno por uso de opioides, Medicamentos para el Tratamiento de Adicciones para el trastorno por uso de alcohol y otros trastornos por uso de sustancias no opioides, educación al paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis de trastorno por uso de sustancias.

Manejo de la Abstinencia

- Los servicios de Manejo de la abstinencia son urgentes y se brindan a corto plazo. Se pueden proporcionar antes de que se haya completado una evaluación completa y se pueden proporcionar en un entorno ambulatorio, residencial u hospitalario.
- Independientemente del tipo de entorno, el beneficiario será monitoreado durante el proceso de Manejo de la abstinencia. Los beneficiarios que reciban Manejo de la abstinencia en un entorno residencial o para pacientes hospitalizados residirán en la instalación. Los servicios de habilitación y



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

rehabilitación médicamente necesarios son recetados por un médico con licencia o un prescriptor autorizado.

- Los servicios de Manejo de la abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicamentos, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción por trastorno por uso de opioides, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción por trastorno por uso de alcohol y otros trastornos por uso de sustancias no opioides, observación y servicios de recuperación.

Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción

- Los Servicios de Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. Los Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción incluyen todos los productos biológicos y medicamentos aprobados por la FDA para tratar el trastorno por uso de alcohol, el trastorno por uso de opioides y cualquier trastorno por uso de sustancias. Los beneficiarios tienen derecho a que se les ofrezcan Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción en el lugar o a través de una referencia fuera de las instalaciones. La lista de medicamentos aprobados incluye:
 - Acamprosato de calcio
 - Hidrocloruro de buprenorfina
 - Buprenorfina de liberación prolongada inyectable (Sublocade)
 - Hidrocloruro de Naloxona/Buprenorfina
 - Hidrocloruro de Naloxona
 - Naltrexona (oral)
 - Naltrexona microesfera inyectable en suspensión (Vivitrol)
 - Hidrocloruro de lofexidina
 - Disulfiram (Antabuse)
 - Metadona (proporcionada por Programas de Tratamiento de Narcóticos)
- Los Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción se pueden proporcionar con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, consejería



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicación, educación del paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención en caso de crisis de trastornos por uso de sustancias y servicios de Manejo de la abstinencia. Los Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción pueden proporcionarse como parte de todos los servicios del Sistema Organizada de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS), incluyendo Servicios de Tratamiento Ambulatorio, Servicios Intensivos Ambulatorios, y Tratamiento Residencial, por ejemplo.

- Los beneficiarios también pueden acceder a los Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción fuera del DMC-ODS del condado. Por ejemplo, los Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción, como la buprenorfina, pueden ser prescritos por algunos profesionales en entornos de atención primaria que trabajan con su Plan de Atención Administrada por Medi-Cal (el programa regular de “Pago por Servicio” de Medi-Cal) y pueden ser dispensados o administrados en una farmacia.

Servicios de Apoyo de Compañeros (varía dependiendo del condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio dentro de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico, independientemente de su condado de residencia.
- Proporcionar servicios de apoyo entre compañeros es opcional para los condados participantes. El Condado de San Benito no cubre los Servicios de Apoyo de Compañeros para el DMC-ODS.
- Los Servicios de Apoyo de Compañeros son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, la resiliencia, la participación, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas mediante actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden proporcionar a usted o a la persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s), y se pueden recibir al mismo



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

tiempo que usted reciba otros servicios del DMC-ODS. El Especialista de Compañeros en Servicios de Apoyo de Compañeros es una persona que tiene experiencia vivida con condiciones de salud mental o uso de sustancias y está en recuperación, que ha completado los requisitos de un programa de certificación del condado aprobado por el Estado, que está certificado por los condados, y que proporciona estos servicios bajo la dirección de un Profesional de Salud del Comportamiento que tiene licencia, dispensa, o está registrado con el Estado.

- Los Servicios de Apoyo de Compañeros incluyen entrenamiento individual y grupal, grupos educativos de desarrollo de habilidades, navegación de recursos, servicios de participación para animarlo a usted a participar en tratamiento de salud del comportamiento, y actividades terapéuticas tales como promover la autodefensa.

Servicios de Recuperación

- Los servicios de recuperación pueden ser importantes para su recuperación y bienestar. Los servicios de recuperación pueden ayudarlo a conectarse con la comunidad de tratamiento para administrar su salud y atención médica. Por lo tanto, este servicio enfatiza el papel de usted en el manejo de su salud, utilizando estrategias eficaces de apoyo al automanejo y organizando recursos internos y comunitarios para proporcionar apoyo continuo al automanejo.
- Usted puede recibir Servicios de Recuperación basados en su autoevaluación o la evaluación del proveedor sobre el riesgo de recaída. Los servicios se pueden brindar en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los Servicios de Recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, monitoreo de la recuperación y componentes de prevención de recaídas.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Coordinación de Atención

- Los Servicios de Coordinación de Atención consisten en actividades para coordinar la atención de los trastornos por uso de sustancias, la atención de la salud mental y la atención médica, y para proporcionar conexiones con servicios y apoyos para su salud. La Coordinación de Atención se proporciona con todos los servicios y puede tener lugar en entornos clínicos o no clínicos, incluso en su comunidad.
- Los Servicios de Coordinación de Atención incluyen la coordinación con los proveedores de la salud y la salud mental para monitorear y apoyar las condiciones de salud, la planificación del alta y la coordinación con servicios auxiliares, lo cual incluye conectarlo a usted con servicios basados en la comunidad, como cuidado infantil, transporte y vivienda.

Manejo de Contingencias (varía dependiendo del condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio dentro de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico, independientemente de su condado de residencia.
- Proporcionar Servicios de Manejo de Contingencias es opcional para los condados participantes. Cabe señalar que el Plan de DMC-ODS del Condado de San Benito no cubre los Servicios de Manejo de Contingencias
- Los Servicios de Manejo de Contingencias son un tratamiento basado en evidencia para el trastorno por uso de estimulantes, en el que los beneficiarios elegibles participarán en un servicio estructurado de Manejo de Contingencias para pacientes ambulatorios durante 24 semanas, seguido de seis meses o más de tratamiento adicional y servicios de apoyo a la recuperación sin incentivos.
- Las 12 semanas iniciales de servicios de Manejo de Contingencias incluyen una serie de incentivos para cumplir con los objetivos del tratamiento, específicamente no consumir estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetamina y



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

metanfetamina) que se verificarán mediante pruebas de drogas en la orina. Los incentivos consisten en equivalentes de efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).

- Los servicios de Manejo de Contingencias están disponibles solamente para los beneficiarios que estén recibiendo servicios en un entorno no residencial operado por un proveedor participante y que están inscritos y participando en un curso de tratamiento integral e individualizado.

Servicios Móviles de Crisis (varía dependiendo del condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio dentro de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios móviles para casos de crisis están disponibles si usted está experimentando una crisis de salud mental y/o uso de sustancias (“crisis de salud del mental”).
- Los servicios móviles de crisis son servicios proporcionados por profesionales de la salud en el lugar donde usted está experimentando una crisis, incluyendo su hogar, trabajo, la escuela o cualquier otro lugar, excluyendo un hospital u otro establecimiento. Los servicios móviles de crisis están disponibles las 24 horas del día, los 7 días a la semana y los 365 días del año.
- Los servicios móviles de crisis incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización basada en la comunidad. Si necesita más atención, los proveedores móviles también facilitarán transferencias cálidas o referencias a otros servicios.
- [Condado de San Benito] (incluya cualquier información adicional sobre la cantidad, duración y alcance de los beneficios disponibles conforme al Acuerdo con suficiente detalle para garantizar de que los beneficiarios entienden los beneficios a los que tienen derecho)
- [Condado de San Benito] (incluya si el servicio está disponible en su condado)



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Detección, Evaluación, Intervención Breve y Derivación al Tratamiento

La Detección, Evaluación, Intervenciones Breves y Derivación al Tratamiento de Alcohol y Drogas no es un beneficio de DMC-ODS. Es un beneficio del sistema de “Pago por Servicio” de Medi-Cal y del sistema de atención administrada de Medi-Cal para beneficiarios mayores de 11 años. Los planes de atención administrada deben proporcionar servicios cubiertos para trastornos por uso de sustancias, incluidos exámenes de detección, evaluación, intervenciones breves y remisión al tratamiento (SABIRT, por sus siglas en inglés) para beneficiarios de 11 años de edad y mayores.

Servicios de Intervención Temprana

Los servicios de intervención temprana son un servicio cubierto de DMC-ODS para los beneficiarios menores de 21 años. Cualquier beneficiario menor de 21 años que sea evaluado y se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por uso de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto por el nivel de servicio ambulatorio como servicios de intervención temprana. No es necesario un diagnóstico de trastorno por uso de sustancias para los servicios de intervención temprana para beneficiarios menores de 21 años.

Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir los servicios descritos anteriormente en este manual, así como servicios adicionales de Medi-Cal, a través de un beneficio llamado “Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico.”

Para ser elegible para los servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico, el beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de cobertura completa. La Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico cubren los



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

servicios que son médicamente necesarios para corregir o mejorar defectos y condiciones de salud física y conductual. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que una condición sea más tolerable se consideran para ayudar a la condición y están cubiertos como servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico. Los criterios de acceso para beneficiarios menores de 21 años son diferentes y más flexibles que los criterios de acceso para adultos que acceden a los servicios del DMC-ODS, para cumplir con el mandato de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico, así como la intención de prevención e intervención temprana de condiciones de trastornos por uso de sustancias.

Si tiene preguntas acerca del servicio de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico, por favor, llame al 1-888-636-4020 o visite la [página de Internet de Detección, Diagnóstico y Tratamiento -Temprano y Periódico del DHCS](#).

Servicios de Trastorno por Uso de Sustancias disponibles en Planes de Atención Administrada o Programas “Regulares” de Medi-Cal de “Pago por Servicio”

Los planes de atención administrada deben proporcionar servicios cubiertos para trastornos por uso de sustancias, incluidos exámenes, evaluaciones, intervenciones breves y remisión a tratamiento para el uso de alcohol y drogas (SABIRT) para beneficiarios de 11 años en adelante, lo cual incluye miembros embarazadas, en entornos de atención primaria y detección de tabaco, alcohol y drogas ilícitas.

Los planes de atención administrada deben proporcionar o coordinar el suministro de medicamentos para el tratamiento de la adicción (también conocida como tratamiento asistido por medicamentos) proporcionados en atención primaria, hospitales para pacientes hospitalizados, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Los planes de atención administrada también deben proporcionar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluida la desintoxicación voluntaria de pacientes hospitalizados.

CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL DMC-ODS

¿Cómo obtengo los servicios DMC-ODS?

Si usted cree que necesita servicios de tratamiento por uso de sustancias, puede obtenerlos pidiéndolos usted mismo al DMC-ODS del condado. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado que aparece en la portada de este manual. También puede ser remitido a su DMC-ODS del condado para recibir servicios de tratamiento por uso de sustancias de otras maneras.

Su condado participante de DMC-ODS debe aceptar referencias para servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias procedentes de médicos, profesionales de salud mental y otros proveedores de atención primaria que piensen que usted puede necesitar estos servicios, y de su plan de salud de atención administrada de Medi-Cal, si es beneficiario. Por lo general, su médico de cabecera o el plan de atención médica administrada de Medi-Cal necesitarán su permiso o el permiso del padre/madre o cuidador de un niño para hacer la remisión, a menos que haya una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden hacer referencias al condado, incluyendo escuelas, departamentos de bienestar o servicios sociales del condado, tutores o familiares, y agencias encargadas de hacer cumplir la ley.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de proveedores del SBCBH (Salud Mental del Condado de San Benito). Si algún proveedor contratado se opone a realizar o apoyar cualquier servicio cubierto, SBCBH se ocupará de que otro proveedor brinde el servicio. Su condado no puede negar una solicitud de hacer una evaluación



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

inicial para determinar si cumple con los criterios para acceder a los servicios del DMC-ODS del condado.

[SBCBH es responsable de coordinar los servicios de DMC-ODS para garantizar que los clientes de DMC-ODS tengan una fuente continua de atención que sea adecuada a sus necesidades individuales. La necesidad del cliente se determina mediante un proceso de selección y evaluación oportuno; la planeación integral del tratamiento describe los servicios apropiados y los niveles de atención de ASAM; y el manejo de casos garantiza que el cliente tenga acceso a apoyos adicionales para lograr objetivos de su plan de tratamiento.]

SBCBH ofrece una variedad de servicios para satisfacer las necesidades de los clientes de DMC-ODS. SBCBH ofrece servicios de evaluación y planificación de tratamientos; servicios ambulatorios, servicios de recuperación; consulta médica; y manejo de casos. SBCBH tiene contratos con proveedores comunitarios para servicios intensivos para pacientes ambulatorios; tratamiento residencial por uso de sustancias, tratamiento asistido por medicamentos (MAT); tratamiento con opioides/narcóticos (NTP); y servicios de Manejo de Abstinencia.

¿Dónde puedo obtener los servicios del DMC-ODS?

El Condado de San Benito participa en el programa del DMC-ODS. Dado que usted es residente del Condado de San Benito, puede obtener los servicios del DMC-ODS en el condado donde vive a través del DMC-ODS. Para servicios del DMC-ODS no proporcionados en su condado, su condado dispondrá la forma para que usted reciba los servicios fuera del condado cuando sea necesario y apropiado. Su condado participante en el DMC-ODS tiene proveedores de tratamiento de trastornos por uso de sustancias disponibles para tratar condiciones que están cubiertas por el condado participante en el DMC-ODS. Otros condados que no participan en el DMC-ODS pueden proporcionar los siguientes servicios de Medicamentos de Medi-Cal:

- Tratamiento ambulatorio intensivo



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

- Tratamiento de narcóticos
- Tratamiento Ambulatorio
- Servicio Residencial Perinatal de Abuso de Sustancias (sin incluir alojamiento y comida)

Si usted es menor de 21 años, también es elegible para los servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico en cualquier otro condado en todo el estado.

Atención fuera del horario laboral

SBCBH brinda servicios las 24 horas para ayudarlo a resolver situaciones de crisis de salud mental y acceder a servicios de SUD de emergencia. Si cree que se encuentra en una crisis de salud mental o necesita servicios SUD de emergencia, comuníquese con nosotros las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-636-4020.

¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?

Muchas personas tienen momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas relacionados con uso de sustancias. Lo más importante que debe recordar es que hay ayuda disponible. Si usted es elegible para Medi-Cal, y cree que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación de DMC-ODS para estar seguro, ya que actualmente reside en un DMC-ODS del condado participante.

¿Cómo sé cuándo un niño o adolescente necesita ayuda?

Puede comunicarse con su condado participante de DMC-ODS para una evaluación para su niño o adolescente si cree que está mostrando alguna de las señales de un trastorno por uso de sustancias. Si su niño o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que se necesitan servicios de tratamiento de drogas y



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

alcohol cubiertos por el condado participante, el condado hará los arreglos necesarios para que su hijo o adolescente reciba los servicios.

¿Cuándo puedo obtener los servicios de DMC-ODS del condado?

Su condado participante en el DMC-ODS tiene que cumplir con los estándares de tiempo de citas del estado al programar una cita para que usted reciba servicios del DMC-ODS del condado. El condado participante en el DMC-ODS debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de horarios de citas:

- Dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para iniciar servicios con un proveedor de trastornos por uso de sustancias para servicios ambulatorios y servicios ambulatorios intensivos.
- Dentro de los 3 días hábiles de su solicitud de servicios del Programa de Tratamiento de Narcóticos.
- Una cita de seguimiento que no sea urgente dentro de los 10 días si está recibiendo un tratamiento para el trastorno por uso continuo de sustancias, excepto en ciertos casos identificados por el proveedor que le esté tratando.

Sin embargo, estos plazos pueden ser más largos si su proveedor ha decidido que un tiempo de espera más largo es médicamente apropiado y no es dañino para su salud. Si se le dijeron que lo han puesto en una lista de espera y considera que el plazo de tiempo es perjudicial para su salud, comuníquese con su plan llamando al 1-888-636-4020. Usted tiene derecho a presentar una queja si no recibe atención en el plazo oportuno. Para más información sobre como presentar una queja, por favor, consulte la sección “El Proceso de Quejas” de este manual.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

¿Quién decide qué servicios obtendré?

Usted, su proveedor y el DMC-ODS del condado participan todos en la decisión sobre qué servicios necesita recibir a través del DMC-ODS del condado. Un proveedor de servicios para el trastorno por uso de sustancias hablará con usted y, a través de su evaluación, lo ayudará a determinar qué servicios son apropiados según sus necesidades. Usted podrá recibir algunos servicios mientras su proveedor realiza esta evaluación.

Si usted es menor de 21 años, el condado participante en el DMC-ODS debe proporcionar servicios médicamente necesarios que ayudarán a corregir o mejorar su condición de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud mental se consideran médicamente necesarios.

CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL

¿Dónde puedo obtener Servicios de Salud Mental Especializados?

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive y fuera de su condado si es necesario. Cada condado tiene servicios de salud mental especializados para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, usted es elegible para la cobertura y los beneficios adicionales de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico.

Su plan de salud mental determinará si cumple con los criterios de acceso a servicios especializados de salud mental. Si usted cumple, el plan de salud mental lo remitirá a un proveedor de salud mental que evaluará sus necesidades para determinar qué servicios se recomiendan para cubrir esas necesidades. También puede solicitar una evaluación de su plan de atención administrada si está inscrito como beneficiario de un plan de atención administrada. Si su plan de atención administrada determina que



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

usted cumple con los criterios de acceso a servicios especializados de salud mental, el plan de atención administrada lo remitirá para recibir servicios del plan de salud mental o lo ayudará a realizar la transición de sus servicios del plan de atención administrada al plan de salud mental. No existe puerta incorrecta para acceder a los servicios de salud mental, lo cual significa que es posible que incluso pueda recibir servicios de salud mental no especializados a través de su plan de atención administrada, además de servicios de salud mental especializados. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud mental si su proveedor determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted y siempre y cuando esos servicios sean coordinados y no duplicados.

CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA

¿Cuáles son los Criterios de Acceso para la Cobertura de Servicios de Tratamiento de Trastornos por Uso de Sustancias?

Como parte de la decisión acerca de si usted necesita servicios de tratamiento por uso de sustancias, el DMC-ODS del condado trabajará con usted y su proveedor para decidir si usted cumple con los criterios de acceso para recibir los servicios del DMC-ODS. Esta sección explica la forma en que su condado participante tomará esa decisión.

Su proveedor trabajará con usted para llevar a cabo una evaluación para determinar qué servicios del DMC-ODS son los más apropiados para usted. Esta evaluación debe realizarse cara a cara, a través de telesalud o por teléfono. Usted puede recibir algunos servicios mientras se lleva a cabo la evaluación. Después de que su proveedor complete la evaluación, determinará si usted cumple con los siguientes criterios de acceso para recibir servicios a través del DMC-ODS:

- Debe estar inscrito en Medi-Cal.
- Debe residir en un condado que participe en el DMC-ODS.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

- Debe tener al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales para un trastorno relacionado con el uso de sustancias y adicciones (a excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con el uso de sustancias), o haber tenido al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales relacionados con sustancias y adictivos antes de ser encarcelado o durante el encarcelamiento (con la excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias).

Los beneficiarios menores de 21 años pueden recibir todos los servicios del DMC-ODS cuando un proveedor determina que el servicio corregiría o ayudaría al abuso de sustancias o a un trastorno por uso de sustancias, incluso si no se ha determinado un diagnóstico. Incluso si su condado de residencia no participa en DMC-ODS, si tiene menos de 21 años, aun puede recibir estos servicios.

¿Qué es la necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y apropiados para abordar su condición. Para las personas mayores de 21 años, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir enfermedades o discapacidades significativas, o para aliviar el dolor grave. Para beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si el servicio corrige o ayuda al abuso de sustancias o un trastorno por uso de sustancias. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable el abuso indebido de sustancias o un trastorno por uso de sustancias sea más tolerable, mejora la condición y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

¿Cómo encuentro un proveedor para los Servicios de Tratamiento del Trastorno por Uso de Sustancias que necesito?

El DMC-ODS del condado puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Usted puede solicitar que su condado que participa en el DMC-ODS le proporcione una selección inicial de proveedores. Su DMC-ODS del condado también debe permitirle cambiar de proveedor. Si usted solicita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle elegir un proveedor en la medida de lo posible y apropiado.

Su condado de salud mental está obligado a publicar un directorio de proveedores actual en línea. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio de Internet de su condado <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health> o llame al número de teléfono gratuito del condado. Un directorio de proveedores actualizado está disponible electrónicamente en el sitio web del condado, o puede obtener una copia por escrito por correo si la solicita.

A veces, los proveedores con contrato con el condado que participa en el DMC-ODS deciden no proporcionar más servicios del DMC-ODS como un proveedor del condado, dejan de tener contrato con el DMC-ODS del condado, o ya no aceptan pacientes del DMC-ODS por su cuenta o a petición del condado que participa en el DMC-ODS. Cuando sucede esto, el condado que participa en el DMC-ODS debe hacer un esfuerzo para dar aviso por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias con un proveedor contratado por el condado sobre la terminación de los servicios de este proveedor dentro de los 15 días posteriores a la recepción o emisión de la notificación de terminación.

Las personas indoamericanas y nativas de Alaska que son elegibles para recibir Medi-Cal y residen en condados que han optado por el DMC-ODS del condado también



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

pueden recibir los servicios del DMC-ODS del condado a través de Proveedores de Atención Médica Indios que tengan la certificación necesaria para medicamentos de Medi-Cal.

Una vez que encuentre un proveedor, ¿puede el DMC-ODS decirle al proveedor qué servicios recibo?

Usted, su proveedor y el condado participante en el DMC-ODS participan en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del condado siguiendo los criterios de acceso a los servicios de DMC-ODS. A veces, el condado dejará que decidan usted y el proveedor. Otras veces, el condado participante en el DMC-ODS puede exigirle a su proveedor que demuestre las razones por las que cree que usted necesita un servicio antes de brindarlo. El condado participante en el DMC-ODS debe usar un profesional calificado para hacer la revisión.

Este proceso de revisión se denomina proceso de autorización del plan. Solamente se permite la autorización previa para servicios residenciales y para pacientes hospitalizados (excluidos los servicios de Manejo de Abstinencia). El proceso de autorización del condado DMC-ODS debe seguir plazos específicos. Para una autorización estándar, el condado participante de DMC-ODS debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor dentro de 14 días calendario.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el DMC-ODS del condado cree que es de su interés obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse un máximo de otros 14 días calendario. Un ejemplo de cuándo una extensión podría ser de su interés es cuando el condado cree que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si el condado participante en el DMC-ODS tuviera información adicional de su proveedor y tuviera que rechazar la solicitud sin la información. Si el condado participante en el DMC-ODS extiende el plazo, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o acelerada, el DMC-ODS del condado debe enviarle un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios diciéndole que los servicios han sido denegados y que puede presentar una apelación o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal .

Usted puede solicitarle al DMC-ODS del condado más información sobre su proceso de autorización.

Si usted no está de acuerdo con la decisión del condado participante en el DMC-ODS sobre el proceso de autorización, puede presentar una apelación ante el condado o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal . Para obtener más información, consulte la sección de Resolución de Problemas.

¿Qué proveedores usa mi condado participante en el DMC-ODS?

Si usted es nuevo en el condado participante en el DMC-ODS, puede encontrar una lista completa de proveedores en su condado participante en el DMC-ODS en <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health> que contiene información sobre dónde se encuentran los proveedores, los servicios de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias que brindan, y otra información para ayudarlo a acceder a la atención, incluida información sobre los servicios culturales y lingüísticos que están disponibles por parte de los proveedores. Si tiene preguntas sobre los proveedores, llame al número de teléfono gratuito de su condado que aparece en la portada de este manual.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

SU DERECHO A ACCEDER A EXPEDIENTES MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEDORES UTILIZANDO DISPOSITIVOS INTELIGENTES

Su condado tiene la obligación de crear y mantener un sistema seguro para que usted pueda acceder a sus registros médicos y localizar a un proveedor utilizando tecnologías comunes, como una computadora, una tableta inteligente o un dispositivo móvil. Este sistema se llama un Interfaz de Programación de Aplicación de Acceso del Paciente (API, por sus siglas en inglés). La información que debe considerar al seleccionar una solicitud para acceder a su expediente médico y localizar un proveedor se puede encontrar en el sitio web de su condado.

[Condado] (Incluya la ubicación de la página de Internet del condado en la que pueden encontrarse recursos de educación para miembros).

Información adicional específica para el Condado



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS

¿Qué derechos tengo si el condado participante en el DMC-ODS niega los servicios que quiero o creo que necesito?

Si su condado participante en el DMC-ODS niega, limita, reduce, retrasa o termina los servicios que usted desea o cree que debe recibir, usted tiene derecho a recibir un Aviso (llamado “Aviso de Determinación Adversa de Beneficios”) del condado participante en el DMC-ODS. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión, solicitando una apelación. Las secciones a continuación hablan de su derecho a recibir un Aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión del DMC-ODS.

¿Qué es una Determinación Adversa de Beneficios?

Una Determinación Adversa de Beneficios se define como cualquiera de las siguientes acciones tomadas por el condado participante en el DMC-ODS:

1. La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas las decisiones basadas en el tipo o nivel de servicio, la necesidad médica, la idoneidad, el entorno o la eficacia de un beneficio cubierto.
2. La reducción, suspensión o terminación de un servicio autorizado previamente.
3. La denegación, total o parcial, del pago de un servicio.
4. El no prestar los servicios en el plazo debido.
5. La falta de acción dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de quejas y apelaciones (si usted presenta una queja ante el DMC-ODS del condado y el DMC-ODS del condado no le responde con una decisión por escrito sobre su queja dentro de los 90 días. Si usted presenta una apelación ante el DMC-ODS del condado y el DMC-ODS del condado no le responde con una decisión por escrito sobre su apelación dentro de los 30 días, o si presentó una apelación acelerada y no recibió una respuesta dentro de las 72 horas); o
6. La denegación de la solicitud de un beneficiario para disputar la responsabilidad financiera.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

¿Qué es un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?

Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios es una carta escrita que su condado participante en el DMC-ODS le enviara si toma la decisión de negar, limitar, reducir, retrasar o terminar los servicios que usted y su proveedor creen que debe recibir. Esto incluye una denegación de pago por un servicio, una denegación basada en la afirmación de que los servicios no están cubiertos, una denegación que el servicio es para el sistema de entrega incorrecto, o una denegación de una solicitud para disputar la responsabilidad financiera. El Aviso de Determinación Adversa de Beneficios también se usa para informarle si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió servicios dentro de los plazos estándares para la prestación de servicios de su condado participante en el DMC-ODS.

Momento del Aviso

El DMC-ODS del condado debe enviar por correo el aviso al beneficiario por lo menos 10 días antes de la fecha de la acción para la terminación, suspensión o reducción de un servicio previamente autorizado por el de DMC-ODS. El DMC-ODS del condado también debe enviar por correo el aviso al beneficiario dentro de los dos días hábiles posteriores a la decisión de denegación de pago o decisiones que resulten en la denegación, retraso o modificación de la totalidad o parte de los servicios solicitados al DMC-ODS.

¿Recibiré siempre un Determinación Adversa de Beneficios cuando no reciba los servicios que deseo?

Si, usted debe recibir un Determinación Adversa de Beneficios. Sin embargo, si usted no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante el condado participante de DMC-ODS o, si ha completado el proceso de apelación, puede pedir una Audiencia Imparcial Estatal . Cuando se comunique con su condado, indique que ha



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

experimentado una determinación adversa sobre beneficios, pero no recibió notificación. En este manual se incluye información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. La información también debe estar disponible en el consultorio de su proveedor.

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

El Aviso de Determinación Adversa de Beneficios le indicará:

- Lo que hizo su DMC-ODS del condado que lo afecta a usted y a su capacidad de obtener servicios.
- La fecha de entrada de la decisión y el motivo por el cual el DMC-ODS del condado tomó su decisión.
- Las reglas estatales o federales que seguía el condado participante en el DMC-ODS cuando tomó la decisión.
- Qué derechos tiene usted si no está de acuerdo con lo que hizo el condado participante en el DMC-ODS.
- Cómo recibir copias de los documentos, registros y demás información relacionados con la decisión del condado participante en el DMC-ODS.
- Cómo presentar una apelación ante el condado participante en el DMC-ODS.
- Cómo solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una Audiencia Imparcial Estatal acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.
- Sus derechos a continuar recibiendo servicios mientras espera una decisión respecto a la apelación o la Audiencia Imparcial Estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si los costos de estos servicios serán cubiertos por Medi-Cal.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

- Cuando tiene que presentar su solicitud de Apelación o Audiencia Imparcial Estatal si desea que continúen los servicios.

¿Qué debo hacer cuando reciba un Determinación Adversa de Beneficios?

Cuando usted reciba un Determinación Adversa de Beneficios, debe leer cuidadosamente toda la información en el aviso. Si no entiende el aviso, el condado participante en el DMC-ODS puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.

Usted puede solicitar que continúe el servicio que se ha interrumpido cuando usted presente una apelación o solicite una Audiencia Imparcial Estatal. Usted debe solicitar que continúen los servicios no más tarde de 10 días calendario después de la fecha del matasellos del Determinación Adversa de Beneficios o de la que se le entregó personalmente a usted, o antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.

Información adicional específica para el Condado

Inserte aquí información específica para el Condado [si la hay].



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

¿Qué sucede si no recibo los servicios que quiero de mi Plan del DMC-ODS del Condado?

Su condado participante en el DMC-ODS tiene un procedimiento para que usted pueda resolver un problema sobre cualquier tema relacionado con los servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias que está recibiendo. Esto se llama proceso de resolución de problemas y podría incluir los procesos siguientes.

1. **El Proceso de Quejas:** una expresión de insatisfacción sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias, que no sea una Decisión Adversa de Beneficios.
2. **El Proceso de Apelación:** revisión de una decisión (denegación, terminación o reducción de servicios) que tomó el DMC-ODS del condado o su proveedor sobre sus servicios de tratamiento de trastorno por uso de sustancias.
3. **El Proceso de Audiencia Imparcial Estatal:** revise para asegurarse de que reciba los servicios de tratamiento del trastorno por uso de sustancias a los que tiene derecho dentro del programa de Medi-Cal.

Presentar una queja o una apelación, o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal no contará en su contra y no afectará a los servicios que está recibiendo. Cuando su queja o apelación este completa, su condado participante en el DMC-ODS le notificará a usted y a los proveedores y padres/madres/tutores el resultado final. Cuando se haya completado su Audiencia Imparcial Estatal, la Oficina de Audiencias Imparciales Estatales les notificará el resultado final a usted y a su proveedor.

Obtenga más información sobre cada proceso de resolución de problemas a continuación.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

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

Su condado participante en el DMC-ODS tendrá personal disponible para explicarle estos procesos y para ayudarlo a reportar un problema, ya sea como una queja, una apelación o solicitud de una Audiencia Imparcial Estatal. También pueden ayudarlo a decidir si usted califica para lo que se llama un proceso “acelerado”, lo cual significa que se revisará más rápidamente porque su salud o estabilidad están en riesgo. Usted también puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido su proveedor o defensor de tratamiento del trastorno por uso de sustancias. Si desea ayuda, llame al 1-888-636-4020. Su condado participante en el DMC-ODS debe brindarle cualquier ayuda razonable para completar formularios y otros pasos del procedimiento relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, entre otros, proporcionar servicios de interpretación y números gratuitos para usuarios TTY/TDD y capacidad de interpretación.

¿Qué sucede si necesito ayuda para resolver un problema con mi Plan del DMC-ODS del Condado, pero no quiero presentar una queja o apelación?

Puede obtener ayuda del Estado si tiene problemas para encontrar a las personas adecuadas en el condado que le ayuden a navegar por el sistema.

Puede comunicarse con el Departamento de Servicios de Salud, Oficina del Defensor del Pueblo, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (excluidos días festivos), por teléfono llamando al **888-452-8609** o por correo electrónico en MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

Tenga en cuenta: Los mensajes por correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje por correo electrónico.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal o en otros grupos. Puede preguntar sobre sus derechos de audiencia o asistencia legal gratuita de la Unidad de Consultas y Respuesta Pública:

Llamada gratuita: **1-800-952-5253**

Si usted es sordo y usa TDD, llame al **1-800-952-8349**



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

EL PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una Queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción con cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento del trastorno por uso de sustancias que no es uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y de Audiencia Imparcial Estatal.

El proceso de queja:

- Consistirá en procedimientos sencillos y fáciles de entender que le permitan presentar su queja oralmente o por escrito.
- No cuenta en su contra de usted ni de su proveedor de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo un proveedor o un defensor. Si usted autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, puede que el DMC-ODS del condado le pida que firme un formulario autorizando al DMC-ODS del condado a revelar información a esa persona.
- Garantizará que las personas que tomen las decisiones estén cualificadas para hacerlo y no hayan participado en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.
- Identificará sus funciones y responsabilidades, las de su condado DMC-ODS y de su proveedor.
- Proporcionará la resolución de la queja en los plazos establecidos.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja ante el DMC-ODS del condado en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias que está recibiendo del DMC-ODS del condado o si tiene otra preocupación con respecto al DMC-ODS del condado.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar a su DMC-ODS del condado para obtener ayuda con una queja. Las quejas se pueden presentar oralmente o por escrito. Las quejas orales no tienen que tener seguimiento por escrito. Si desea presentar su queja por escrito, el DMC-ODS del condado le proporcionará sobres con la dirección incluida para que usted envíe su queja por correo. Si usted no tiene un sobre con la dirección incluida, puede enviar su queja directamente a la dirección que se proporciona en la portada de este manual.

¿Cómo sé si el DMC-ODS del condado recibió mi queja?

Su DMC-ODS del condado debe informarle de que ha recibido su queja enviándole una confirmación por escrito en el plazo de 5 días calendario tras la recepción. Están exentos las quejas recibidas por teléfono o en persona, que usted está de acuerdo en que se han resuelto para el final del siguiente día hábil, y puede que usted no reciba una carta.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi queja?

El DMC-ODS del condado debe tomar una decisión sobre su queja dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha en que usted presentó su queja. Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el DMC-ODS del condado cree que se necesita información adicional y que el retraso es para beneficio de usted. Un ejemplo de cuándo una demora podría ser beneficiosa para usted es cuando el condado cree que podría ser capaz de resolver su queja si el DMC-ODS del condado tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de otras personas involucradas.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

¿Cómo puedo saber si el DMC-ODS del Condado ha tomado una decisión sobre mi queja?

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su queja, el DMC-ODS del condado le notificara a usted o a su representante por escrito. Si su DMC-ODS del condado no le notifica a usted o a cualquier parte afectada la decisión sobre la queja a tiempo, entonces el DMC-ODS del condado está obligado a proporcionarle un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios que le informará sobre su derecho a solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Su condado participante en el DMC-ODS debe proporcionarle un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios en la fecha en que vence el plazo.

¿Hay una fecha límite para presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento.

Información adicional específica para el Condado

Inserte aquí información específica para el Condado [si la hay].



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

Su condado participante en el DMC-ODS es responsable de permitirle impugnar una decisión tomada sobre sus servicios de tratamiento de trastorno por uso de sustancias por parte del DMC-ODS del condado o sus proveedores con la que usted no está de acuerdo. Hay dos formas de solicitar una revisión. Una forma es utilizar el proceso de apelaciones estándares. La segunda forma es mediante el uso del proceso de apelaciones aceleradas. Estos dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, hay requisitos específicos para calificar para una apelación acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de un problema que usted tiene con el DMC-ODS del condado o su proveedor que implica una denegación o cambios en los servicios que usted cree que necesita. Si usted solicita una apelación estándar, el condado participante en el DMC-ODS puede tomar hasta 30 días calendario para revisarla. Si cree que esperar 30 días pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una “apelación acelerada”.

El proceso de apelación estándar:

- Le permitirá presentar una apelación en persona, por teléfono o por escrito.
- Asegurará que presentar una apelación no contará en contra de usted o su proveedor de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en nombre de usted, lo cual incluye a un proveedor o defensor. Si usted autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, puede que el condado participante en el DMC-ODS le pida que firme un formulario en el que autorice al DMC-ODS del condado a revelar información a esa persona.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

- Hará que sus beneficios continúen, si solicita una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días calendario desde la fecha del matasellos o en la que se le entregó personalmente su Determinación Adversa de Beneficios. Usted no tiene que pagar para continuar recibiendo los servicios mientras está pendiente la apelación. Sin embargo, si solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que usted deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.
- Asegurará que las personas que toman las decisiones están cualificadas para hacerlo y no estén involucradas en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Permitirá que usted o su representante examinen el expediente de su caso, incluido su expediente médico, y cualquier otro documento o expediente considerado durante el proceso de apelación, antes y después del proceso de apelación.
- Le permitirá tener una oportunidad razonable de presentar pruebas y testimonios y alegaciones de hecho o derecho, en persona o por escrito.
- Permitirá que usted, su representante o el representante legal del patrimonio de un beneficiario fallecido sean incluidos como partes de la apelación.
- Le informará que su apelación está siendo revisada enviándole una confirmación por escrito.
- Le informará sobre su derecho a solicitar una Audiencia Imparcial Estatal, después de completar el proceso de apelación.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante su condado DMC-ODS:

- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de tratamiento para trastornos por



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

uso de sustancias de Medi-Cal porque usted no cumple con los criterios de acceso.

- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento para un trastorno por uso de sustancias y pide la aprobación al condado, pero el condado no está de acuerdo y rechaza la solicitud de su proveedor, o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si su proveedor le ha pedido al DMC-ODS del condado su aprobación, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su DMC-ODS del condado no le brinda servicios según los plazos que el condado DMC-ODS ha establecido.
- Si usted no cree que el condado participante en el DMC-ODS está proporcionando servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.
- Si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios para trastornos por uso de sustancias que usted necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación

Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado DMC-ODS para obtener ayuda para presentar una apelación. El condado proporcionará sobres con la dirección incluida en todos los centros de proveedores para que usted envíe su apelación por correo. Las apelaciones pueden presentarse oralmente o por escrito. Si usted no tiene un sobre con la dirección incluida, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección que aparece en la portada de este manual o puede enviar su apelación por correo electrónico o fax a QI@sbcmh.org o 1-831-636-4025.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

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

El plan de su condado del DMC-ODS le notificará a usted o a su representante por escrito la decisión sobre su apelación. La notificación tendrá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación.
- La fecha en que se tomó la decisión sobre la apelación.
- Si la apelación no se resuelve completamente a su favor, la notificación también contendrá información sobre su derecho a una Audiencia Imparcial Estatal y el procedimiento para presentar una Audiencia Imparcial Estatal.

¿Hay una fecha límite para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario desde la fecha que aparece en su Determinación Adversa de Beneficios. Tenga en cuenta que no siempre recibirá un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. No hay plazos para presentar una apelación cuando usted no recibe un Determinación Adversa de Beneficios; por lo tanto, puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El DMC-ODS del condado debe decidir sobre su apelación dentro de los 30 días calendario a partir de que el DMC-ODS del condado reciba su solicitud de apelación. Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el DMC-ODS del condado cree que se necesita información adicional y que el retraso es para beneficio de usted. Un ejemplo de cuándo un retraso podría ser para beneficio de usted es cuando el condado cree que podría ser capaz de aprobar su apelación si el DMC-ODS del condado tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

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

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

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una forma más rápida de tomar una decisión sobre una apelación. El proceso de apelaciones aceleradas sigue un proceso similar al proceso de apelaciones estándares. Sin embargo, usted debe mostrar que esperar una apelación estándar podría empeorar su condición por uso de sustancias. El proceso de apelación acelerada también sigue plazos diferentes a los de la apelación estándar. El DMC-ODS del condado tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Usted puede realizar una solicitud verbal para una apelación acelerada. No es necesario que presente una solicitud de apelación acelerada por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si cree que esperar hasta 30 días calendario para recibir una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar su función máxima, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación. Si el DMC-ODS del condado acepta que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su condado resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas después de que el DMC-ODS del condado reciba la apelación.

Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el DMC-ODS del condado demuestra que se necesita información adicional y que el retraso es para beneficio de usted. Si su DMC-ODS del condado extiende los plazos, le dará una explicación por escrito de por qué se extendieron los plazos.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Si el DMC-ODS del condado decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el DMC-ODS del condado debe hacer esfuerzos razonables para notificarle verbalmente con prontitud y le notificará por escrito dentro de 2 días calendario con una explicación del motivo de la decisión. Su apelación seguirá los plazos de apelación estándar descritos anteriormente en esta sección. Si usted no está de acuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple con los criterios de apelación acelerada, puede presentar una queja.

Una vez que su condado del DMC-ODS resuelva su apelación acelerada, se lo notificará a usted y a todas las partes afectadas oralmente y por escrito.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

EL PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL

¿Qué es una Audiencia Imparcial Estatal?

Una Audiencia Imparcial Estatal es una revisión independiente, llevada a cabo por el Departamento de Servicios Sociales de California, para asegurar que usted recibe los servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias a los que tiene derecho de acuerdo con el programa de Medi-Cal. También puede visitar el Departamento de Servicios Sociales de California en la página <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para obtener recursos adicionales.

¿Cuáles son mis derechos de Audiencia Imparcial Estatal?

Usted tiene derecho a:

- Tener una audiencia ante el Departamento de Servicios Sociales de California (también llamada Audiencia Estatal).
- Ser informado sobre cómo pedir una Audiencia Imparcial Estatal.
- Ser informado acerca de las reglas que rigen la representación en la Audiencia Imparcial Estatal.
- Que sus beneficios continúen, a petición de usted, durante el proceso de Audiencia Imparcial Estatal si usted solicita una Audiencia Imparcial Estatal dentro de los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo solicitar una Audiencia Imparcial Estatal?

Puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal:

- Si usted ha completado el proceso de apelación del DMC-ODS del condado.
- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de tratamiento de trastornos por uso de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de acceso.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias y le pide la aprobación del DMC-ODS del condado, pero el DMC-ODS del condado no está de acuerdo y rechaza la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si su proveedor le ha solicitado la aprobación del DMC-ODS del condado, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su DMC-ODS del condado no le brinda servicios según los plazos que el condado ha establecido.
- Si usted no cree que el DMC-ODS del condado no está proporcionando servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.
- Si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios de tratamiento del trastorno por uso de sustancias que necesita.

¿Cómo puedo solicitar una Audiencia Imparcial Estatal?

Puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal:

- En línea en la página: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por escrito: Envíe su solicitud al departamento de bienestar del condado a la dirección que aparece en el Determinación Adversa de Beneficios, o por fax o por correo a:

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

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

También puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal o una Audiencia Imparcial



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

Estatat acelerada:

- Por teléfono: Llame a la División de Audiencias Estatales, sin cargo, al **800-743-8525** o al **855-795-0634**, o llame a la línea de Respuesta y Consultas del Público, sin cargo, al **800-952-5253** o, para usuarios TDD, al **800-952-8349**.

¿Hay una fecha límite para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal?

Solamente tiene 120 días calendario para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Los 120 días comienzan a partir de la fecha del aviso de decisión de apelación por escrito del condado participante en el DMC-ODS.

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

¿Puedo continuar con los servicios mientras estoy esperando una decisión sobre la Audiencia Imparcial Estatal?

Sí, si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar con su tratamiento mientras apela, debe solicitar una Audiencia Imparcial Estatal dentro de los 10 días a partir de la fecha del matasellos o de la entrega a usted del Determinación Adversa de Beneficios, O antes de la fecha en que su condado del DMC-ODS indique que los servicios se suspenderán o reducirán. Cuando solicite una Audiencia Imparcial Estatal, debe decir que desea seguir recibiendo su tratamiento. Además, usted no tendrá que pagar por los servicios recibidos mientras la Audiencia Imparcial Estatal esté pendiente.

Si solicita la continuación de los servicios y la decisión final de la Audiencia Imparcial Estatal confirma la decisión de reducir o suspender el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la Audiencia Imparcial Estatal estaba pendiente.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi Audiencia Imparcial Estatal?

Una vez usted haya solicitado una Audiencia Imparcial Estatal, podría tomar hasta 90 días tomar una decisión sobre su caso y enviarle una respuesta.

¿Puedo obtener una Audiencia Imparcial Estatal más rápidamente?

Si cree que esperar tanto tiempo dañará su salud, es posible que reciba una respuesta dentro de tres días hábiles. Pídale a su médico general u otro proveedor que le escriba una carta. También puede escribir una carta usted mismo. La carta debe explicar con detalles cómo esperar hasta 90 días para que se decida su caso dañará gravemente su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la funcionalidad máxima. Después, asegúrese de solicitar una “audiencia acelerada” y entregue la carta junto a su solicitud de audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de una Audiencia Imparcial Estatal acelerada y decidirá si califica. Si se aprueba su solicitud de audiencia acelerada, se llevará a cabo una audiencia y se emitirá una decisión sobre la audiencia dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha en que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL

¿Hay transporte disponible?

Si usted tiene problemas para llegar a sus citas médicas o a las citas de tratamiento de drogas y alcohol, el programa Medi-Cal puede ayudarle a encontrar transporte.

Se puede proporcionar transporte a los beneficiarios de Medi-Cal que no pueden proporcionar transporte por su cuenta y que tengan una necesidad médica para recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal. Hay dos tipos de transporte para citas:

- El transporte no médico es el transporte en vehículo propio o privado para personas que no tienen otra forma de llegar a su cita.
- El transporte médico que no es de emergencia es el transporte en ambulancia, camioneta para sillas de ruedas o camioneta para camillas para aquellos que no puedan usar transporte público o privado.

Hay transporte disponible para viajes a la farmacia o para recoger suministros médicos, prótesis, aparatos ortopédicos y otros equipos necesarios. Para más información y ayuda sobre transporte, comuníquese con su plan de atención administrada.

Si usted tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico a un servicio relacionado con la salud, puede comunicarse con su DMC-ODS del condado para obtener ayuda. Cuando se ponga en contacto con la compañía de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede recetarle transporte médico que no sea de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su viaje de ida y vuelta a su(s) cita(s).



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si cree que está teniendo una emergencia relacionada con la salud, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana para obtener ayuda.

Los servicios de emergencia son servicios proporcionados para una condición médica inesperada, incluida una condición médica de emergencia psiquiátrica.

Una condición médica de emergencia está presente cuando usted tiene síntomas que causan dolor severo o una enfermedad o lesión grave que una persona común (una persona no médica cuidadosa o cautelosa) cree que podría esperar razonablemente sin atención médica, podría:

- Poner su salud en grave peligro, o
- Si está embarazada, pone en grave peligro su salud o la de su hijo por nacer, o
- Causar daños graves a la forma en que funciona su cuerpo, o
- Causar daños graves a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Tiene derecho a utilizar cualquier hospital en caso de emergencia. Los servicios de emergencia nunca requieren autorización previa.

¿Tengo que pagar por Medi-Cal?

Puede que usted tenga que pagar por Medi-Cal dependiendo de la cantidad de dinero que usted reciba o gane cada mes.

- Si sus ingresos son menores que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal.
- Si sus ingresos son mayores que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar algo de dinero por sus servicios médicos o por el tratamiento de trastorno por uso de sustancias. La cantidad que usted paga se



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

llama su “parte del costo”. Una vez usted haya pagado su “parte del costo”, Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas cubiertas para ese mes. En los meses en que usted no tenga gastos médicos, no tiene que pagar nada.

- Es posible que deba hacer un “copago” por cualquier tratamiento bajo Medi-Cal. Esto significa que usted paga una cantidad de su bolsillo cada vez que obtiene un servicio médico o va a una sala de emergencias de un hospital para sus servicios regulares.

Su proveedor le dirá si necesita hacer un copago.

¿Con quién me pongo en contacto si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce está en crisis, por favor, llame a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio al **988** o al **1-800-273-TALK (8255)**. Hay un chat disponible en <https://988lifeline.org/>.

Para los residentes locales que busquen ayuda en caso de crisis y para acceder a programas locales de salud mental, por favor, llame al 1-888-636-4020.

¿A dónde puedo ir para obtener más información sobre Medi-Cal?

Para más información sobre Medi-Cal, visite el sitio de Internet del Departamento de Servicios de Salud, <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

DIRECTIVAS ANTICIPADAS

¿Qué es una Directiva Anticipada?

Usted tiene derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada son instrucciones escritas sobre su atención médica reconocidas por la ley de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que se le brinde atención médica o que decisiones le gustaría que se tomaran, si usted no puede hablar por sí mismo. A veces, puede oír que se describen las directivas anticipadas como un testamento vital o un poder notarial duradero.

La ley de California define las directivas anticipadas como una instrucción individual oral o escrita sobre atención médica o un poder notarial (un documento escrito que da permiso a alguien para tomar decisiones por usted). Todos los condados participantes en el DMC-ODS deben tener políticas sobre directivas anticipadas. Su condado participante en el DMC-ODS debe proporcionar información por escrito sobre las políticas para directivas anticipadas del condado participante en el DMC-ODS y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su condado participante en el DMC-ODS para obtener más información.

Las directivas anticipadas están diseñadas para permitir a las personas tener control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden dar instrucciones sobre su propio cuidado. Es un documento legal que permite a las personas decir, de antemano, cuáles serían sus deseos si llegan a ser incapaces de tomar decisiones de atención médica. Esto puede incluir cosas tales como el derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugía, o tomar otras decisiones de atención médica. En California, las directivas anticipadas constan de dos partes:

- Su nombramiento de un agente (una persona) que tome decisiones sobre su atención médica; y



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

- Sus instrucciones individuales de atención médica.

Puede obtener un formulario de directiva anticipada de su DMC-ODS del condado o en línea. En California, usted tiene derecho a proporcionar instrucciones relacionadas con directivas anticipadas a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar sus directivas anticipadas en cualquier momento.

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

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



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS

¿Cuáles son mis derechos como receptor de los servicios del DMC-ODS?

Como persona elegible para recibir Medi-Cal y residente en un condado participante en el DMC-ODS, usted tiene derecho a recibir servicios médicamente necesarios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias del DMC-ODS del condado. Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, dando la debida consideración a su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas en una manera apropiada para la condición del Beneficiario y su capacidad de comprensión.
- Participar en las decisiones relacionadas con la atención de su trastorno por uso de sustancias, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Recibir acceso oportuno a la atención, incluidos los servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una condición de emergencia o una condición urgente o de crisis.
- Recibir la información en este manual sobre los servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias cubiertos por el DMC-ODS del condado, otras obligaciones del DMC-ODS del condado y sus derechos como se describen aquí.
- Tener protegida su información médica confidencial.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos, y solicitar que sean enmendados o corregidos según sea necesario.
- Recibir materiales escritos en formatos alternativos (incluido Braille, impresión en letra grande y formato de audio) cuando lo solicite y de manera oportuna y apropiada para el formato que se solicita.
- Recibir materiales escritos en los idiomas utilizados por, al menos, el cinco por ciento o 3,000 de los beneficiarios de su condado DMC-ODS,



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

lo que sea menor.

- Recibir servicios de interpretación oral para su idioma preferido.
- Recibir servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias de un condado DMC-ODS que cumpla con los requisitos de su contrato con el Estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de servicios.
- Acceder a Servicios de Consentimiento de Menores, si usted es un beneficiario menor de 21 años.
- Acceder a servicios médicamente necesarios fuera de la red de manera oportuna si el condado participante en el DMC-ODS no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda prestar los servicios. “Proveedor fuera de la red” se refiere a un proveedor que no está en la lista de proveedores del DMC-ODS del condado. El condado debe asegurarse de que usted no pague nada adicional por ver a un proveedor fuera de la red. Puede comunicarse con servicios para beneficiarios llamando al 1-888636-4020 para obtener información sobre cómo recibir servicios de un proveedor fuera de la red.
- Solicitar una segunda opinión de un profesional de la salud calificado dentro de la red del condado, o uno de fuera de la red, sin costo adicional para usted.
- Presentar quejas, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención recibida.
- Solicitar una apelación, ya sea verbalmente o por escrito, al recibir un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, incluida información sobre las circunstancias bajo las cuales es posible una apelación acelerada.
- Solicitar una audiencia imparcial estatal, lo cual incluye información sobre las circunstancias en las cuales es posible una Audiencia Imparcial Estatal acelerada.
- Ser libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como un medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

- Ser libre de discriminación para ejercer estos derechos sin que afecte negativamente a la forma en que usted es tratado por el DMC-ODS del condado, los proveedores o el Estado.

¿Cuáles son mis responsabilidades como receptor de servicios del DMC-ODS?

Como receptor de servicios del DMC-ODS es su responsabilidad:

- Leer cuidadosamente los materiales de información para el beneficiario que ha recibido del DMC-ODS del condado. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Tendrá un mejor resultado si colabora con su proveedor durante todo el tratamiento. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor al menos 24 horas antes y re programe para otro día y hora.
- Llevar siempre su tarjeta de identificación de Beneficios de Medi-Cal (BIC) y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.
- Informe a su proveedor antes de su cita si necesita un intérprete.
- Hablar con su proveedor sobre todas sus preocupaciones médicas. Cuanto más completa sea la información que usted comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegurarse de hacerle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que comprenda completamente la información que recibe durante el tratamiento.
- Estar dispuesto a construir una relación de trabajo sólida con el proveedor que lo está tratando.
- Comunicarse con el DMC-ODS del condado si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que usted no pueda resolver.
- Informarle a su proveedor y al DMC-ODS del condado si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye dirección, número de teléfono y cualquier otra



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

información médica que pueda afectar a su capacidad para participar en el tratamiento.

- Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda su tratamiento.
- Si sospecha de fraude o una conducta ilícita, denúncielo:
 - El Departamento de Servicios de Atención Médica pide que cualquier persona que sospeche de fraude, desperdicio o abuso de Medi-Cal llame a la Línea Directa de Fraude de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si considera que se trata de una emergencia, por favor, llame al **911** para obtener ayuda inmediata. La llamada es gratuita y la identidad de la persona que llama puede quedar anónima.
 - También puede denunciar sospechas de fraude o abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o usar el formulario en línea de la página <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE CUIDADO

¿Cuándo puedo solicitar mantener mi proveedor anterior que actualmente está fuera de la red?

- Después de unirse al DMC-ODS del condado, puede solicitar mantener a su proveedor que está fuera de la red durante un periodo de tiempo si:
 - Cambiar a un proveedor nuevo resultaría en un grave perjuicio para su salud o aumentaría su riesgo de hospitalización o institucionalización; y
 - Usted estaba recibiendo tratamiento del proveedor que está fuera de la red antes de la fecha de su transición al DMC-ODS del condado.

¿Cómo solicito mantener a mi proveedor de fuera de la red?

- Usted, sus representantes autorizados o su proveedor actual pueden presentar una solicitud por escrito al DMC-ODS del condado. También puede comunicarse



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

con los servicios para beneficiarios llamando al 1-888-636-4020 para obtener información sobre cómo solicitar servicios de un proveedor de fuera de la red.

- El DMC-ODS del condado enviará un acuse de recibo por escrito de su solicitud y comenzará a procesarla dentro de los tres (3) días hábiles.

¿Qué pasa si continúo viendo a mi proveedor que está fuera de la red después de la transición al DMC-ODS del condado?

- Usted puede presentar una solicitud retroactiva de transición de la atención dentro de los treinta (30) días calendario de recibir los servicios de un proveedor que está fuera de la red.

¿Por qué el condado del Sistema DMC-ODS negaría mi solicitud de transición de la atención?

- El DMC-ODS del condado puede denegar su solicitud para retener a su proveedor anterior, que ahora está fuera de la red, si:
 - El DMC-ODS del condado ha documentado problemas de calidad de la atención con el proveedor.

¿Qué sucede si mi solicitud de transición de la atención es denegada?

- Si el DMC-ODS del condado niega su transición de atención:
 - Se le notificará por escrito.
 - Le ofrecerá al menos un proveedor alternativo dentro de la red que ofrezca el mismo nivel de servicios que el proveedor fuera de la red; y
 - Le informará acerca de su derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con la denegación.
- Si el condado participante en el DMC-ODS le ofrece múltiples alternativas de proveedores dentro de la red y usted no toma una decisión, en ese caso el



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.

condado participante en el DMC-ODS lo remitirá o asignará a un proveedor dentro de la red y se le informará sobre esa decisión o asignación por escrito. Si el proveedor de fuera de la red se niega a aceptar las tarifas contratadas con el DMC-ODS del condado o las tarifas de DMC para el/los servicio(s) aplicable(s) de DMC-ODS, o si el proveedor de fuera de la red no es un proveedor certificado actualmente por DMC.

¿Qué sucede si mi solicitud de transición de la atención es aprobada?

- Dentro de los siete (7) días posteriores a la aprobación de su solicitud de transición de atención, el DMC-ODS del condado le proporcionará:
 - La aprobación de la solicitud;
 - La duración de la transición del acuerdo de atención;
 - El proceso que ocurrirá para la transición de su atención al final del período de continuidad de la atención; y
 - Su derecho a elegir en cualquier momento un proveedor diferente perteneciente a la red de proveedores del DMC-ODS del condado.

¿Qué tan rápido se procesará mi solicitud de transición de la atención?

- El condado participante en el DMC-ODS completará su revisión de su solicitud de transición de atención dentro de los treinta (30) días calendario a partir de la fecha en que el DMC-ODS del condado recibió su solicitud.

¿Qué sucede al final de mi período de transición de la atención?

- El condado participante en el DMC-ODS le informará por escrito treinta (30) días calendario antes del final del período de transición de atención sobre el proceso que ocurrirá para transferir su atención a un proveedor dentro de la red al final de su período de transición de atención.



Llame al número gratuito de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-888-636-4020 o visite la página en línea, <https://www.cosb.us/departments/behavioral-health>. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos está disponible Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM.