



Bienvenido al Plan de Salud Conductual del Condado de Tulare

Este paquete contiene avisos importantes e información que el plan debe proporcionarle. Esto incluye:

- Información de contacto del proveedor: [Hope Horizon Mental Health \(559\) 688-2043](tel:5596882043)
- Manual para miembros
- Directorio de proveedores
- Aviso de prácticas de privacidad
- Apelaciones y quejas
 - ¿Qué es una apelación?
 - Formulario de apelación
 - ¿Qué es un reclamo?
 - Formulario de reclamo
 - Declaración de derechos del cuidado de crianza
- Participación en el intercambio de información de salud (*HEI por sus siglas en inglés*)
- Guía de servicios de salud conductual
- Método uniforme para determinar la capacidad de pago (*UMDAP por sus siglas en inglés*)
- Su derecho a tomar decisiones sobre el tratamiento médico (directivas anticipadas)
- Esta información y otros materiales escritos están disponibles electrónicamente en <https://tchhsa.org/es/salud-conductual/recursos-para-el-consumidor-y-la-familia/>.

Esta información y otros materiales escritos están disponibles en formatos alternativos. Los formatos alternativos incluyen letra grande, Braille, formato de audio y formato electrónico accesible. Para solicitar información en un formato alternativo u otras ayudas y servicios auxiliares que puedan ser apropiados, notifique a su proveedor, clínica o al plan de salud conductual al QIManagedCare@tularecounty.ca.gov.

ESPAÑOL



**Condado de Tulare
Plan de Salud Conductual
Directorio de Proveedores**

3/2026

Como miembro de Medi-Cal del Condado de Tulare, si cree que usted o un miembro de su familia necesita servicios de tratamiento de salud mental o trastornos por uso de sustancias, llame a la Línea de Acceso al 1-800-320-1616 (número gratuito), o si tiene discapacidades auditivas/o del habla, llame al servicio California Relay (CRS) al 711 (TTY/TDD). El Equipo de Acceso realizará una evaluación y dará una referencia al proveedor del Plan, quien hará una evaluación para determinar la necesidad médica.

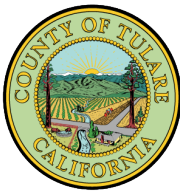
Para averiguar si un Proveedor está aceptando a nuevos miembros, por favor comuníquese con la Línea de Acceso al 1-800-320-1616 (número gratuito) o si tiene algún impedimento del habla/oído, por favor llame al CRS al 711 (TTY/TDD). Observe que todos los Proveedores siguientes pueden adaptarse a las necesidades de personas con discapacidades físicas y atender a beneficiarios de Medi-Cal de Tulare.

Los servicios pueden ser provistos por un proveedor individual o por un equipo de proveedores que trabaja bajo la dirección de un médico licenciado que opera dentro del alcance de su práctica. Sólo los profesionales de salud mental licenciados, exceptuados o registrados y los proveedores licenciados de servicios de trastornos por uso de sustancias aparecen en el Directorio de los Proveedores del Plan.

Si usted necesita este documento en un formato alternativo (por ejemplo: Braille, letras grandes, audio cinta, CD-ROM), puede solicitar un formato alternativo llamando a la Línea de Acceso al 1-800-320-1616 (número gratuito). Los miembros con un impedimenn

El Directorio de Proveedores se revisa trimestralmente y se actualiza a más tardar 30 días naturales después de recibir la información actualizada de los proveedores.

Actualizad 3/3/2026



AGENCIA DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DEL CONDADO DE TULARE **AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD**

POR FAVOR, REVÍSALO DETENIDAMENTE.

Nuestro compromiso con tu privacidad

La Agencia de Salud y Servicios Humanos del Condado de Tulare (HHSa) está comprometida con la protección de la privacidad de tu información médica. Por ley estamos obligados a mantener la privacidad de tu información médica protegida (PHI), a proporcionarte este Aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad respecto a tu PHI, y a seguir los términos del Aviso vigente.

Este aviso describe:

- Cómo puede utilizarse y divulgarse la información médica sobre ti
- Tus derechos respecto a tu información médica
- Cómo presentar una queja por una violación de la privacidad y seguridad de tu información médica, o de tus derechos respecto a tu información
- Tienes derecho a una copia de este aviso (en papel o en formato electrónico) y a discutirlo con el Oficial de Cumplimiento en el (559) 624-7465, si tienes alguna pregunta.

Cómo podemos utilizar y divulgar tu información médica

Para tratamiento. Podemos utilizar y divulgar tu información médica para proporcionar, coordinar o gestionar atención médica y servicios relacionados. Esto incluye la consulta con otros profesionales médicos sobre tu tratamiento y la derivación a otro profesional. Por ejemplo, tu médico primario puede compartir tu información médica con un especialista para coordinar servicios.

La información de la Parte 2 (TUD) no se compartirá con otros proveedores sin consentimiento por escrito conforme a 42 CFR 2.31.

A cambio de pago. Podemos utilizar y divulgar tu información médica para obtener pagos por los servicios que ofrecemos. Esto incluye actividades de facturación, gestión de reclamaciones y actividades de cobro. Por ejemplo, podemos enviar reclamaciones a tu compañía de seguros de salud que contengan cierta información médica para obtener el pago por los servicios que hemos prestado.

La información de la Parte 2 (TUD) no se compartirá para el pago sin consentimiento por escrito conforme a 42 CFR 2.31.

Para operaciones médicas. Podemos utilizar y divulgar tu información médica para nuestras operaciones médicas, que incluyen la administración interna y la planificación, así como diversas actividades que mejoran la calidad y la rentabilidad de la atención. Por ejemplo, podemos utilizar la información médica para evaluar el rendimiento del personal, evaluar la calidad de la atención o llevar a cabo programas de formación.

Usos y Divulgaciones que requieren tu autorización por escrito:

Los registros que sean divulgados por un programa de la Parte 2, entidad cubierta o socio comercial conforme al consentimiento por escrito del paciente para tratamiento, pago y operaciones médicas pueden ser revelados posteriormente por otro programa de la Parte 2, que es una "entidad cubierta" bajo HIPAA, y pueden estar sujetos a permisos de HIPAA en lugar de la Parte 2 para las normas de redivulgación.

Un paciente puede proporcionar un consentimiento único para todos los usos o divulgaciones futuras de tratamiento, pago y operaciones médicas.

HSA utilizará y divulgará tu información protegida según lo descrito en este aviso, o con tu consentimiento por escrito.

Puede revocar tu consentimiento en cualquier momento, salvo en la medida en que HSA haya actuado en base a él.

Puedes revocar tu consentimiento enviando una solicitud por escrito al Oficial de Cumplimiento en complianceofficer@tularecounty.ca.gov. Puede solicitar una adaptación razonable para un proceso alternativo de revocación.

Si fuiste obligado a recibir tratamiento a través del sistema legal penal (incluyendo tribunal de drogas, libertad condicional) y firmas un consentimiento autorizando la divulgación a elementos del sistema legal penal como el tribunal, oficiales de libertad condicional, fiscales u otras fuerzas del orden, tu derecho a revocar el consentimiento puede ser más limitado y debe estar claramente explicado en el consentimiento que firmes.

Los registros, o testimonios que transmitan el contenido de dichos registros, no serán utilizados ni divulgados en ningún procedimiento civil, administrativo, penal o legislativo contra usted, salvo que se basen en tu consentimiento escrito específico o una orden judicial.

Los registros solo podrán ser utilizados o divulgados mediante orden judicial tras notificación, y se le brindará la oportunidad de escuchar a usted (el paciente) y/o al titular del expediente, cuando lo requieran 42 USC§290dd-2 y 42 CFR Parte 2.

Una orden judicial que autorice el uso o divulgación debe ir acompañada de una citación u otro mandato legal similar que obligue a divulgar antes de que el registro sea utilizado o divulgado.

Otros usos y divulgaciones que podemos hacer sin tu autorización:

Esta sección no incluye información de la Parte 2 (TUD). La información de la Parte 2 no se divulgará sin consentimiento por escrito conforme a 42 CFR 2.31.

- **Según lo exige la ley.** Podemos divulgar información médica cuando lo requiera la legislación federal, estatal o local.
- **Actividades de salud pública.** Podemos divulgar información médica a las autoridades de salud pública para actividades como prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades, o informar de eventos vitales como nacimientos o defunciones.
- **Actividades de supervisión médica.** Podemos divulgar información médica a las agencias de supervisión médica para actividades autorizadas por la ley, incluyendo auditorías, investigaciones, inspecciones y licencias.
- **Procedimientos judiciales y administrativos.** Podemos divulgar información médica en respuesta a una orden judicial, citación, solicitud de descubrimiento u otro proceso legal.
- **Fuerzas del orden.** Podemos divulgar información médica a las autoridades para fines de aplicación de la ley, según lo permita la ley.
- **Forenses y directores de funeraria.** Podemos divulgar información médica a forenses y directores funerarios para que puedan desempeñar tus funciones.
- **Donación de órganos y tejidos.** Podemos divulgar información médica a organizaciones implicadas en la adquisición, banca o trasplante de órganos, ojos o tejidos.
- **Para evitar una amenaza grave para la salud o la seguridad.** Podemos utilizar o divulgar información médica cuando sea necesario para prevenir una amenaza grave para la salud o seguridad tuya, de otra persona o del público.
- **Funciones gubernamentales especializadas.** Podemos divulgar información médica para fines militares, de seguridad nacional, servicios de protección o instituciones penitenciarias, según lo autorice la ley.
- **Compensación de Trabajadores.** Podemos divulgar información médica según lo autorizado por las leyes de compensación laboral.

Tus derechos respecto a tu información médica

Derecho a inspeccionar y copiar. Tienes derecho a inspeccionar y obtener una copia de tu información médica que pueda utilizarse para tomar decisiones sobre tu atención, incluidos los registros médicos y de facturación. Para inspeccionar o copiar tu información médica, envía una solicitud por escrito a nuestro Oficial de Cumplimiento. Podemos cobrar una tarifa razonable por los costes de copia y envío.

Derecho a enmendar. Si crees que la información de tu expediente es incorrecta o incompleta, puedes solicitar que la modifiquemos. Para solicitar una enmienda, presenta una solicitud por escrito a nuestro Oficial de Cumplimiento que incluya el motivo de tu solicitud. Podemos denegar tu solicitud en determinadas circunstancias y, si lo hacemos, le proporcionaremos una explicación por escrito.

Derecho a un Registro de Divulgaciones. Tienes derecho a recibir una lista de ciertas divulgaciones que hemos hecho de tu información médica, incluyendo una lista de divulgaciones realizadas por un intermediario durante los últimos 3 años. Para solicitar una contabilidad, presenta una solicitud por escrito a nuestro Oficial de Cumplimiento especificando el periodo de tiempo para el cual quieres la contabilidad (no antes de seis años atrás). La primera contabilidad en un periodo de 12 meses se proporcionará de forma gratuita; Las solicitudes posteriores pueden implicar una tarifa razonable.

Derecho a solicitar restricciones. Tienes derecho a solicitar restricciones sobre cómo usamos o divulgamos tu información médica para tratamiento, pago o operaciones médicas, o a restringir la divulgación a familiares o otras personas involucradas en tu cuidado, incluso cuando hayas dado consentimiento por escrito previamente.

Tienes derecho a solicitar y obtener restricciones de divulgación a tu plan de salud para aquellos servicios por los que hayas pagado en tu totalidad. Puedes presentar una solicitud por escrito a nuestro Oficial de Cumplimiento, incluyendo el motivo de tu solicitud.

Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales. Tienes derecho a solicitar que nos comuniquemos contigo sobre asuntos de salud de una manera determinada o en un lugar determinado. Para solicitar comunicaciones confidenciales, envíe una solicitud por escrito a nuestro Oficial de Cumplimiento especificando cómo o dónde desea ser contactado. Atenderemos solicitudes razonables.

Comunicaciones para la recaudación de fondos: Tienes derecho a elegir no recibir comunicaciones de recaudación de fondos.

Derecho a una copia en papel de este aviso. Tienes derecho a recibir una copia en papel de este Aviso en cualquier momento, incluso si ha acordado recibirla electrónicamente. Para obtener una copia en papel, contacte con nuestro Oficial de Cumplimiento.

Derecho a discutir el aviso con una persona de contacto designada. Tienes derecho a discutir este aviso con el Oficial de Cumplimiento o con tu proveedor que lo atiende.

Derecho a ser notificado de una infracción. Tienes derecho a ser notificado en caso de que descubramos una brecha de tu información médica no protegida.

Cambios en este aviso

Nos reservamos el derecho de modificar los términos de este Aviso y de hacer efectivas las nuevas disposiciones del Aviso para toda la información médica que mantengamos. Si realizamos cambios importantes en nuestras prácticas de privacidad, publicaremos el Aviso revisado en nuestra oficina y en nuestra página web, y le proporcionaremos una copia del Aviso revisado a petición.

Quejas

Si crees que se han vulnerado tus derechos de privacidad, puedes presentar una queja ante nosotros o ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Para presentar una queja con nosotros, contacte con nuestro Oficial de Cumplimiento en la dirección y el número de teléfono que se indica a continuación. No recibirás represalias por presentar una queja.

Para presentar una queja ante el HHS:

Oficina de Derechos Civiles de EE. UU. Departamento de Salud y Servicios Humanos 200 Independence Avenue, S.W. Washington, D.C. 20201 Teléfono: 1-877-696-6775 Página web: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/

Información de contacto de la Agencia de Salud y Servicios Humanos del Condado de Tulare:

Dirección del Oficial de Cumplimiento:
5957 S. Mooney Blvd., Visalia, CA 93277 Teléfono: [559] 624-7465
Fax: [559] 749-9818 Correo electrónico: complianceofficer@tularecounty.ca.gov

Acuse de recibo

Reconozco que he recibido una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad del Condado de Tulare por la Agencia de Salud y Servicios Humanos.

Nombre del paciente (impreso): _____

Firma del paciente: _____

Fecha: _____

Si está firmado por un representante personal, por favor describe la relación con el paciente y la autoridad para actuar en tu nombre:

Solo para uso en la oficina

Si no obtienes el reconocimiento, documenta la razón:

Situación de emergencia El paciente se negó a firmar Otros:

Iniciales del personal: _____ Fecha: _____

Efectivo 16/02/2026

Formulario de Quejas y Apelaciones de
Salud Conductual del Condado de Tulare

Queja

Una queja es una reclamación sobre cualquier asunto, excepto un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NOABD).

Puede presentar una queja en cualquier momento si no está satisfecho con sus servicios de salud mental o de trastornos por uso de sustancias.

Deberías hablar con tu proveedor de servicios, coordinador o cualquier miembro del personal con el que te sientas cómodo. Si eso no es posible, o todavía no estás satisfecho, puedes presentar una Queja ante el Plan de Salud Conductual del Condado de Tulare.

Recibirá una carta de acuse de recibo cuando recibamos su queja. Recibirá una carta con la decisión dentro de los 30 días naturales.

Si no está satisfecho con la decisión, puede presentar otra queja. Si no está satisfecho con la segunda decisión, llame al Departamento de Servicios de Salud, Oficina del Defensor del Pueblo al (888) 452-8609. No es necesario presentar una queja con el Departamento de Salud Conductual del Condado de Tulare antes de llamar a la Oficina del Defensor del Pueblo.

Queja por Discriminación

Si recibe un trato injusto basado en sus características personales, puede presentar una queja por discriminación llamando al Departamento de Estados Unidos de Salud y Servicios Humanos, Oficina de Derechos Civiles al (800) 368-1019.

Debe presentar la solicitud dentro de los 180 días a partir de la fecha en que se realizó el tratamiento. Departamento de Servicios de Salud de California, Oficina de Derechos Civiles al (916) 440-7370. Debe presentar la solicitud dentro de los 365 días a partir del día en que se realizó el tratamiento.

Apelación

Puede presentar una apelación si recibe un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NOABD, por sus siglas en inglés) y no está de acuerdo con la decisión. Debe presentar la apelación dentro de los 60 días posteriores a la fecha en que se emitió el NOABD.

Recibirá una carta de acuse de recibo cuando recibamos su apelación. Recibirá una carta de decisión dentro de los 30 días naturales. Puede solicitar una decisión dentro de las 72 horas si esperar 30 días podría poner en riesgo su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar el máximo funcionamiento.

Puede solicitar que los servicios continúen mientras espera la decisión de una apelación. Para hacerlo, debe presentar una apelación dentro de los 10 días posteriores a la recepción del NOABD.

Si no está de acuerdo con una decisión de apelación o si no recibe una carta de decisión, puede solicitar una Audiencia Justa Estatal. La información sobre cómo solicitar una Audiencia Justa Estatal se proporcionará al finalizar la Apelación

Puede presentar una Queja o Apelación con el Plan de Salud Conductual del Condado de Tulare completando este formulario y enviándolo por correo a Salud Conductual del Condado de Tulare, Atención: Coordinador de Resolución de Problemas, 5957 S Mooney Blvd, Visalia, CA 93277 o llamando al Coordinador de Resolución de Problemas al (800) 500-4465.

Puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre y este representante puede utilizar el proceso de Queja/Apelación, a solicitud suya.

No se le discriminará ni se tomará represalias en su contra por presentar una Queja o una Apelación.

Podemos ayudarle con el formulario y guiarle durante el proceso. Podemos ofrecer servicios de apoyo, como un intérprete. Si tiene dificultades para hablar o escuchar, por favor llama al 711 para obtener ayuda.

Formulario de Quejas y Apelaciones de
Salud Conductual del Condado de Tulare

Nombre:		Esta Queja/Apelación está relacionada con: <input type="checkbox"/> Servicios de Salud Mental <input type="checkbox"/> Servicios para trastornos por Uso de Sustancias	
Fecha de nacimiento:	Teléfono de contacto	Idioma preferido:	
dirección		ciudad/estado:	código postal:
¿Recibió un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NOABD)? Si la respuesta es sí, Fecha del NOABD:		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
Razón de su Queja/Apelación (Sea específico, Quién, Qué, Cuándo, Dónde, Por qué, Cómo, etc.). Puede adjuntar páginas adicionales si es necesario.			
¿Desea autorizar a otra persona para que actúe en su nombre con el fin de resolver esta Queja/Apelación?		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
Si es así, nombre del representante:		Número de teléfono del representante:	
<p>Con el propósito de resolver esta Queja/Apelación, yo (cliente) autorizo a la persona mencionada anteriormente a actuar en mi nombre. Entiendo que a esta persona se le podría proporcionar Información de Salud Protegida (PHI) relacionada con esta Queja/Apelación.</p> <p>También entiendo que el Coordinador de Resolución de Problemas, o su designado, estará autorizado para contactar a mi representante y a cualquier proveedor involucrado con el fin de resolver mi Queja/Apelación. El Coordinador de Resolución de Problemas también estará autorizado para discutir toda la información que sea necesaria para evaluar y resolver esta Queja/Apelación.</p>			
Firma del cliente:		fecha:	

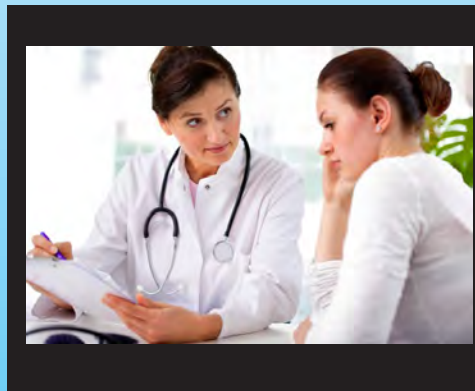
Envíe el formulario completo:

Salud Conductual del Condado de Tulare
Atención: Coordinador de Resolución de Problemas
5957 S Mooney Blvd
Visalia, CA 93277

Foster Youth Mental Health Bill of Rights

1. I have the right to receive mental health services in California.
2. I have the right to know about my diagnosis and treatment options in a way that I can understand.
3. I have the right to help make all the decisions regarding my mental health, including treatment and services that meet my needs.
4. I have the right to promptly receive mental health services and treatment.
5. I have the right to promptly receive mental health services in a placement that meets my needs.
6. After my 12th birthday, if I am mature enough, I have the right to seek and consent to mental health counseling and treatment on my own (except psychotropic medication).
7. I have the right to only take medication or other chemical substances that are prescribed by a doctor.
8. I have the right to have the risks and of the medication explained to me in a way I can understand. This includes understanding how my medication may interact with other medications or food.
9. I have the right to tell the doctor if I disagree with any medication the doctor recommends for me.
10. I have the right to tell the judge I disagree with psychotropic medication being prescribed to me. To do so, I should ask my lawyer to out the JV-222 (Opposition to Application Regarding Psychotropic Medication).
11. I have the right to ask for mental health services, including a reassessment of my diagnosis and my psychotropic medications.
12. I have the right to work with my doctor to safely stop taking my medications.
13. I have the right to contact my doctor and mental health providers.

14. After my 12th birthday, I have the right to when talking to my therapist or doctor.
15. I have the right to regarding my medical information and diagnoses. This information can only be shared with authorized individuals in order to help me access and obtain treatment.
16. I have the right to see and get a copy of my court records.
17. At the age of 12 and older, I have the right to see and get a copy of my medical and mental health records, unless a doctor or medical professional believes that it would be detrimental to me.
18. I have the right to continue receiving mental health treatment when my placement changes, including when I am moved to a different county.
19. If I am in foster care on my 18th birthday, I have the right to continue to receive health care, including mental health services through Medi-Cal until age 26, regardless of my income level.



This brochure outlines some of the legal rights of California foster youth within the public mental health system. The rights listed are intended to and support the needs expressed by foster youth in their experience as consumers within the public mental health system.

of the Foster Care Ombudsman:

1-877-846-1602

My social worker is: _____

My attorney is: _____

My CASA is: _____

My doctor/pharmacist is: _____

Other: _____



State Of California
Health and Human Services Agency
Department Of Social Services

Foster Youth Mental Health Bill of Rights

Questions to Ask About Medications





Questions To Ask About Mental Health Medication

When you don't feel well, sometimes mental health medication, also called psychotropic medication, can help. If you've tried things like getting better sleep, making changes at school or home, or talking with your therapist and it hasn't helped, then medication may be something for you to consider. But, before taking medication, you should know the following:

- Reason(s) for the medication including your symptoms and diagnoses.
- Alternative treatments instead of medication.
- Risks and _____ of the medication.
- Possible drug interaction(s) with the medication.
- Who to call in an emergency about the medication.

You have the right to understand the and risks to your physical and mental health from taking any medication. You also have the right to agree or disagree with any recommended treatment and to tell your doctor, social worker, probation attorney, and the judge why you agree or disagree. Being informed allows and encourages you to ask questions to help you decide whether or not you agree or disagree with any recommendation to take medication, this brochure will help you know what questions to ask.

Preparing For Your Visit With Your Physician

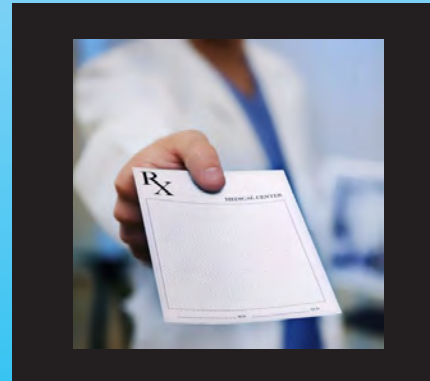
- Consider asking the following questions before taking psychotropic medication. It is important to be fully informed about the psychotropic medication you are taking.
- If, after asking these questions, you still have questions or doubts about your psychotropic medication or treatment, ask for a second opinion.
- If you need assistance or have questions about this process, you should call your social worker, probation _____, public health nurse, attorney or your CASA (Court-Appointed Special Advocate).
- By asking and writing down the answers to the following questions, you and your caregivers will gain a better understanding of psychotropic medication.

Talking To Your Physician Or Pharmacist

Here are some questions you may want to ask your physician or pharmacist.

1. Can you review the names of the medication that I am currently taking or suggested medication (including over the counter medication such as allergy medication or pain relievers)? Are there possible interactions between any of these medications?
2. What are the common side effects for the medication? If I experience side effects, what is normal and what is not? Whom should I contact if I have questions or concerns about side effects or have an emergency?
3. What are the common side effects for the medication? Is the medication addictive? Can the medication be abused?
4. Are there other activities or treatments besides medication that might help me? What can I do at school or home to help with my mental health besides taking medication?
5. How long will I take the medication? Who should I talk to if/when I am ready to stop taking medication? How will the decision be made to stop the medication?

6. What medical tests (e.g., heart tests, blood work, etc.) need to be done before starting the medication and continuing the medication? How often should I be tested?
7. Who else in my life needs to be informed that I am taking medication?
8. How long does the medication have its effect? How long does it take to wear off? How long will it be effective in my body?
9. Are there any other medications or food to avoid while taking the medication? Should I eat food with the medication? What happens if this medication is combined with tobacco, alcohol, marijuana, or other drugs?
10. Are there any activities, such as driving a car, to avoid while taking the medication? Are there any precautions recommended for other activities? Are there any weather conditions, such as direct sunlight, to avoid while taking the medication?
11. Can you summarize and write a list of actions I should take before my next follow up appointment with my doctor?
12. Can you give me a list and schedule of when I should take my medication? Can you give me information sheets for all my medications?
13. What happens if I take too much or the wrong amount of medication?
14. Are there any special concerns about this medication and pregnancy (if relevant)?
15. If I stay in extended foster care, will the medication be covered by Medi-Cal? How should the medication be stored or kept? Will there be any changes to my treatment plan when I turn 18, 21, and 26 years old?



Talking To Your Social Worker, _____, Or Public Health Nurse

Here are some ways that you can start a conversation about your medication.

1. What other supports or information can you give me to help me with my treatment plan?
2. What can people at home and school do to help me with my treatment plan?
3. I'd like to try some other activities such as sports to help me with my treatment plan. Can you help me sign up for _____?
4. The medication is helping me with _____. The medication does not help me with _____.
5. When I take my medication, my mind feels like _____ and my body feels like _____.
6. I have been experiencing side effects. I've noticed that _____.
7. Is my height and weight being checked often enough? Is any lab work being done to monitor my medication?
8. I currently take the following medications _____ and the following vitamins _____ and the following over the counter medications _____. Do you see any risks in combining these medications?

Talking To Your Attorney Or Judge

You can always tell your attorney or judge, I'd like to talk to you about my medication and treatment plan.

1. What rights do I have? Can you review the Foster Youth Mental Health Bill of Rights with me?
2. Are my rights regarding my medication and treatment plan being upheld? What can I do if my rights are not being upheld?
3. I don't agree with the recommendation to take medication. What choices do I have?

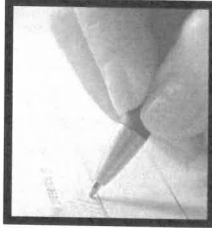
Questions to Ask about Medications adapted from: Psychiatric Medications for Children and Adolescents Part III: Questions to Ask and <http://www.ohiomindsmatter.org/Parents.html>

WHAT IF I CHANGE MY MIND?

You can change or cancel your advance directive at any time as long as you can communicate your wishes. To change the person you want to make your healthcare decisions, you must sign a statement or tell the doctor in charge of your care.

WHAT HAPPENS WHEN SOMEONE ELSE MAKES DECISIONS ABOUT MY TREATMENT?

The same rules apply to anyone who makes healthcare decisions on your behalf – a healthcare agent, a surrogate whose name you gave to your doctor, or a person appointed by a court to make decisions for you. All are required to follow your **Health Care Instructions** or, if none, your general wishes about treatment, including stopping treatment. If your treatment wishes are not known, the surrogate must try to determine what is in your best interest. The people providing your health care must follow the decisions of your agent or surrogate unless a requested treatment would be bad medical practice or ineffective in helping you. If this causes disagreement that cannot be worked out, the provider must make a reasonable effort to find another healthcare provider to take over your treatment.



WILL I STILL BE TREATED IF I DON'T MAKE AN ADVANCE DIRECTIVE?

Absolutely. You will still get medical treatment. We just want you to know that if you become too sick to make decisions, someone else will have to make them for you. Remember that:

- A **POWER OF ATTORNEY FOR HEALTH CARE** lets you name an agent to make decisions for you. Your agent can make most medical decisions – not just

those about life sustaining treatment – when you can't speak for yourself. You can also let your agent make decisions earlier, if you wish.

- YOU CAN CREATE AN **INDIVIDUAL HEALTHCARE INSTRUCTION** by writing down your wishes about health care or by talking with your doctor and asking the doctor to record your wishes in your medical file. If you know when you would or would not want certain types of treatment, an **Instruction** provides a good way to make your wishes clear to your doctor and to anyone else who may be involved in deciding about treatment on your behalf.
- THESE TWO TYPES OF **ADVANCE HEALTHCARE DIRECTIVES** may be used together or separately.

To implement Public Law 101-508, the California Consortium on Patient Self-Determination prepared this brochure in 1991; it was revised in 2000 by the California Department of Health Services, with input from members of the consortium and other interested parties, to reflect changes in state law.

HOW CAN I GET MORE INFORMATION ABOUT MAKING AN ADVANCE DIRECTIVE?

Ask your doctor, nurse, social worker, or healthcare provider to get more information for you. You can have a lawyer write an advance directive for you, or you can complete an advance directive by filling in the blanks on a form.



PUB 325 (12/16)

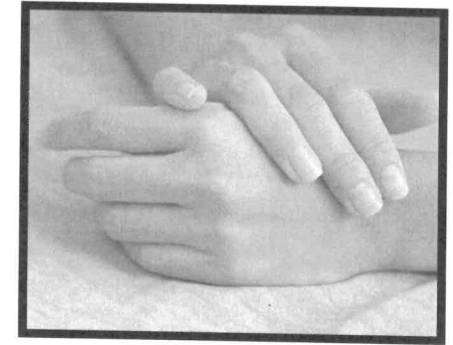
STATE OF CALIFORNIA

HEALTH AND HUMAN
SERVICES AGENCY

DEPARTMENT OF
SOCIAL SERVICES



Your Right To Make Decisions About Medical Treatment

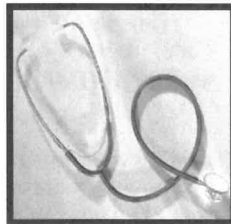


▶ This brochure explains your right to make healthcare decisions and how you can plan now for your medical care if you are unable to speak for yourself in the future.

▶ A federal law requires us to give you this information. We hope this information will help increase your control over your medical treatment.

WHO DECIDES ABOUT MY TREATMENT?

Your doctors will give you information and advice about treatment. You have the right to choose. You can say “Yes” to treatments you want. You can say “No” to any treatment that you don’t want – even if the treatment might keep you alive longer.



HOW DO I KNOW WHAT I WANT?

Your doctor must tell you about your medical condition and about what different treatments and pain management alternatives can do for you. Many treatments have “side effects.” Your doctor must offer you information about problems that medical treatment is likely to cause you.

Often, more than one treatment might help you – and people have different ideas about which is best. Your doctor can tell you which treatments are available to you, but your doctor can’t choose for you. That choice is yours to make and depends on what is important to you.

CAN OTHER PEOPLE HELP WITH MY DECISIONS?

Yes. Patients often turn to their relatives and close friends for help in making medical decisions. These people can help you think about the choices you face. You can ask the doctors and nurses to talk with your relatives and friends. They can ask the doctors and nurses questions for you.

CAN I CHOOSE A RELATIVE OR FRIEND TO MAKE HEALTHCARE DECISIONS FOR ME?

Yes. You may tell your doctor that you want someone else to make healthcare decisions for you. Ask the doctor to list that person as your healthcare “surrogate”

in your medical record. The surrogate’s control over your medical decisions is effective only during treatment for your current illness or injury or, if you are in a medical facility, until you leave the facility.

WHAT IF I BECOME TOO SICK TO MAKE MY OWN HEALTHCARE DECISIONS?

If you haven’t named a surrogate, your doctor will ask your closest available relative or friend to help decide what is best for you. Most of the time that works. But sometimes everyone doesn’t agree about what to do. That’s why it is helpful if you can say in advance what you want to happen if you can’t speak for yourself.

DO I HAVE TO WAIT UNTIL I AM SICK TO EXPRESS MY WISHES ABOUT HEALTH CARE?

No. In fact, it is better to choose before you get very sick or have to go into a hospital, nursing home, or other healthcare facility. You can use an **Advance Health Care Directive** to say *who* you want to speak for you and *what* kind of treatments you want. These documents are called “advance” because you prepare one before healthcare decisions need to be made. They are called “directives” because they state who will speak on your behalf and what should be done.

In California, the part of an advance directive you can use to appoint an agent to make healthcare decisions is called a **Power of Attorney For Health Care**. The part where you can express what you want done is called an **Individual Health Care Instruction**.

WHO CAN MAKE AN ADVANCE DIRECTIVE?

You can if you are 18 years or older and are capable of making your own medical decisions. You do not need a lawyer.

WHO CAN I NAME AS MY AGENT?

You can choose an adult relative or any other person you trust to speak for you when medical decisions must be made.

WHEN DOES MY AGENT BEGIN MAKING MY MEDICAL DECISIONS?

Usually, a healthcare agent will make decisions only after you lose the ability to make them yourself. But, if you wish, you can state in the **Power of Attorney for Health Care** that you want the agent to begin making decisions immediately.

HOW DOES MY AGENT KNOW WHAT I WOULD WANT?

After you choose your agent, talk to that person about what you want. Sometimes treatment decisions are hard to make, and it truly helps if your agent knows what you want. You can also write your wishes down in your advance directive.



WHAT IF I DON'T WANT TO NAME AN AGENT?

You can still write out your wishes in your advance directive, without naming an agent. You can say that you want to have your life continued as long as possible. Or you can say that you would not want treatment to continue your life. Also, you can express your wishes about the use of pain relief or any other type of medical treatment.

Even if you have not filled out a written **Individual Health Care Instruction**, you can discuss your wishes with your doctor, and ask your doctor to list those wishes in your medical record. Or you can discuss your wishes with your family members or friends. But it will probably be easier to follow your wishes if you write them down.

RECURSOS

Acceso 24/7 y línea de crisis
(800) 320-1616

Coordinador de resolución de problemas (quejas y apelaciones)
(800) 500-4465

Defensor de la familia
(559) 624-7449

Defensor de los derechos del paciente
(800) 905-5597

NAMI condado de tulare
(559) 967-6168

Unidad estatal de respuesta a consultas públicas (audiencias imparciales estatales)
(800) 952-5253



Tulare County
Health & Human Services Agency
1-800-834-7121 • www.tchhsa.org

BIENESTAR y RECUPERACIÓN

GUÍA DE SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL



HHSA
Behavioral Health

Servicios de Salud Mental: Tabla de Contenido

Plan de Salud Mental del Condado de Tulare (MHP): Un Sistema de Cuidado

¿Califico para el Plan de Salud Mental del Condado de Tulare?	1
¿Qué tipo de servicios ofrece el MHP del Condado de Tulare?	2

¿Dónde puedo encontrar Servicios de Salud mental?

Respuesta a Crisis - Equipo de Emergencia Psiquiátrica	4
Salud Mental para Adultos	5
Salud Mental para Jóvenes	5
Salud Mental para Jóvenes y Jóvenes en Transición (Edades 12-24)	7
Unidades Móviles de Salud Mental	8

Centros de Bienestar

Centros de Bienestar	9
----------------------	---

Programas de Alcohol y Otras Drogas (AOD)

Programas de Alcohol y Otras Drogas	10
-------------------------------------	----

Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (NAMI)

NAMI del Condado de Tulare	12
----------------------------	----

Derechos del Paciente y Asistencia Familiar

Protegiendo sus Derechos	16
Queremos Escuchar sus Preocupaciones	17
Reclamo	17
Apelación	18
Derechos de Audiencia Estatal Justa	19
Para Obtener Ayuda	19

Glosario

Glosario	20
----------	----

Plan de Salud Mental del Condado de Tulare (MHP): Un Sistema de Cuidado

La División de Salud Mental de la Agencia de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés) proporciona servicios a los residentes del Condado de Tulare que están experimentando síntomas de enfermedad mental. Tanto las clínicas administradas por el Condado como las clínicas comunitarias proporcionan servicios que incluyen desde la atención ambulatoria hasta la atención a largo plazo. Juntos, estos programas crean un sistema de atención para personas de todas las edades que experimentan problemas de salud mental. Los servicios de salud mental son disponibles en varios idiomas.

¿Califico para los Servicios de Salud Mental del Condado de Tulare?

Usted califica si recibe beneficios de Medi-Cal y cumple con los criterios establecidos por el Plan de Salud Mental del Condado de Tulare (MHP) y el Estado de California. En el Condado de Tulare, su proveedor de servicios es el MHP, y determinará cómo se proporcionan los servicios.

Si usted no tiene seguro y actualmente no recibe beneficios de Medi-Cal, puede comunicarse con una de las clínicas de salud mental y hablar con un consejero de autosuficiencia en el lugar o llamar a TulareWORKS al 1-800-540-6880 para programar

una cita. Para obtener más información calificativa, consulte “Método Uniforme para Determinar la Capacidad de Pago” en la página #22.



En su primera cita, se reunirá con un profesional que realizará una evaluación de salud mental. Si califica, se desarrollará un plan de tratamiento para usted.

El MHP del Condado de Tulare utilizará un equipo de tratamiento impulsado por el consumidor para proporcionar todos los servicios que necesita. Se le explicarán los riesgos, beneficios y costos de sus opciones de tratamiento. El plan ofrece servicios ambulatorios, junto con los servicios generales y la terapia que se detallan a continuación:

- Servicios de salud mental para adultos y jóvenes para el tratamiento de trastornos mentales en niños, adolescentes, adultos y personas mayores, que incluyen:

- Evaluaciones de salud mental
- Plan de tratamiento dirigido por el consumidor
- Administración de casos para acceso a servicios médicos, sociales, educativos y comunitarios
- Servicios de rehabilitación
- Servicios psiquiátricos y medicación relacionada
- Terapia individual y grupal
- Intervención de crisis
- Servicios de Comportamiento Terapéutico (TBS) - 21 años y menores
- ACT - Terapia Comunitaria Asertiva
- FSP - Asociación de Servicio Completo

- Equipo de Emergencia Psiquiátrica (PET), disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, para recibir ayuda en caso de una crisis.
- Servicios de salud mental disponibles a través de California Forensic Medical Group para los encarcelados en las instalaciones de la cárcel del Condado de Tulare.

Su equipo de tratamiento puede incluir a estos profesionales: Trabajadores Sociales con Licencia, Terapeutas Matrimoniales y Familiares con Licencia, Administradores de Casos, Psicólogos, Psiquiatras, Técnicos Psiquiátricos, Enfermeras con Licencia y Especialistas de Apoyo entre Compañeros.

¿Tiene preguntas? ¿Necesita Ayuda?

Solo Llámenos!

Plan de Salud Mental del Condado de Tulare

1-800-500-4465

¿Dónde puedo encontrar Servicios de Salud Mental?

El Condado de Tulare mantiene los siguientes programas para abordar las necesidades de tratamiento de adultos, jóvenes y emergencias. Si llega sin cita será bienvenido en todas las clínicas; por favor póngase en contacto con cada sitio para días y horas específicos.

Equipo de Emergencia Psiquiátrica de Respuesta a Crisis

Equipo de Emergencia Psiquiátrica (PET) 24 horas/7 días a la semana

520 E. Tulare Avenue
Visalia, CA 93277
(559) 730-9922 o 1-800-320-1616

En cualquier momento, puede llamar a un consejero de crisis que lo ayudará con su emergencia. Esta es una línea gratuita de acceso las 24 horas con la capacidad de ayudarlo en su idioma preferido.



Salud Mental para Adultos

Visalia Adult Integrated Clinic

520 E. Tulare Avenue
Visalia, CA 93277
(559) 623-0900
Lunes – Viernes 8:00 a.m. - 6:00 p.m.

Porterville Adult Mental Health Clinic

1055 West Henderson Avenue
Porterville, CA 93257
(559) 788-1200
Lunes – Viernes 8:00 a.m. - 6:00 p.m.

Salud Mental para Jóvenes

Dinuba Children's Services

144 South L Street
Dinuba, CA 93615
(559) 591-6680
Lunes – Viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Porterville Youth Services

1055 West Henderson Avenue
Porterville, CA 93257
(559) 788-1200
Lunes – Viernes 8:00 a.m. - 6:00 p.m.

Para comunicarse con un consejero de crisis, llame al 1-800-320-1616 o al (559) 730-9922.

Salud Mental para Jóvenes

Sequoia Youth Services

514 North Kaweah Avenue
Exeter, CA 93221
(559) 594-4969

Lunes - Viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Sábado 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

Tulare County Office of Education (TCOE)

Servicios de Salud Conductual

400 W. Visalia Road, Suite B
Farmersville, CA 93223
(559) 747-0115

Lunes - Viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Tulare Youth Service Bureau

327 South K Street
Tulare, CA 93274
(559) 688-2043

Lunes - Viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Visalia Youth Services

711 North Court Street
Visalia, CA 93291
(559) 627-1490

Lunes - Jueves 8:00 a.m. - 7:00 p.m.

Viernes - Sábado 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Salud Mental para Jóvenes y en Edad de Transición (Edades 12 a 24 años)

North Tulare County One-Stop (Edades 12-24)

201 North Court Street
Visalia, CA 93291

(559) 627-2046

Lunes - Viernes 9:00 a.m. - 5:00 p.m.

Central Tulare County One-Stop (Edades 12-24)

113 South M Street
Tulare, CA 93274

(559) 687-8713

Lunes, Miércoles, Viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

South Tulare County One-Stop (Edades 12-24)

409 North Main Street
Porterville, CA 93257

(559) 784-0312

Lunes - Viernes 7:00 a.m. - 6:00 p.m.



Servicios Móviles de Salud Mental

El personal de servicios móviles viaja a áreas desatendidas del condado para proporcionar evaluaciones básicas de salud y servicios de salud mental a niños, jóvenes y adultos. Llame a cada programa para obtener un horario actualizado.

North Tulare County Mobile Services

201 North Court Street

Visalia, CA 93291

(559) 627-2046

Lunes – Viernes 9:00 a.m. - 5:00 p.m.

South Tulare County Mobile Services

201 North K Street

Tulare, CA 93274

(559) 687-0929 o nuestra línea de 24/7 1-800-315-4156

Lunes – Viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Sábado - 8:00 a.m. - 4:00 p.m. solamente para citas médicas

Instalaciones de Detención para Adultos/Jóvenes Encarcelados en el Condado de Tulare

California Forensic Medical Group

(831) 641-3282

Centros de Bienestar

Los Centros de Bienestar proporcionan un entorno social seguro y sin tratamiento para promover la recuperación de problemas de salud mental y mejorar el bienestar. Los Centros de Bienestar ofrecen una variedad de actividades de rehabilitación y mejora de la vida. Se anima a los consumidores a participar en servicios tales como:

- Grupos de apoyo entre compañeros y familiares
- Talleres de habilidades para la vida
- Artes y artesanías para la autoexpresión
- Conexiones de recursos
- Biblioteca y estaciones de computadoras
- Servicios de apoyo laboral
- Oportunidades de compromiso social y recreativo

Para más información:

Porterville Wellness Center

333 W Henderson Ave

Porterville, CA 93257

(559) 256-1183

Visalia Wellness Center

¡Próximamente!

Programas de Alcohol y Otras Drogas (AOD)

La División de Alcohol y Otras Drogas (AOD) ofrece programas que ofrecen servicios de tratamiento, recuperación, prevención y colocación destinados a mejorar la salud individual y pública de los residentes del Condado de Tulare.

AOD proporciona los siguientes servicios:

Servicios de Prevención

Aborda el uso de sustancias al proporcionar servicios de divulgación, capacitación y educación de una manera culturalmente relevante. El objetivo es desalentar el consumo de alcohol y drogas entre los menores de edad al mismo tiempo que se fomenta la creación de grupos vecinales fuertes y, por lo tanto, comunidades más sanas.

Póngase en Contacto con nosotros para conocer más sobre los Programas de Alcohol y Otras Drogas del

Condado de Tulare

VISALIA RECOVERY CENTER

942 South Santa Fe

Visalia, CA 93277

(559) 636-4000 1-800-834-7121

Lunes - Viernes 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

Servicios de Tratamiento

Proporciona servicios a las personas que desean trabajar para eliminar su abuso de sustancias. También se coloca énfasis en aquellos individuos con síntomas de enfermedad mental. Los siguientes servicios son parte de los programas de AOD:

- **Tribunal de Drogas para Adultos:** Proporciona mediación entre los tribunales y los adultos acusados de delitos menores relacionados con las drogas y ofrece la alternativa de asistir a los servicios de tratamiento.
- **Tribunal de Recuperación:** Permite a las personas que cumplen con ciertos criterios ingresar a un programa de tratamiento en lugar de pasar tiempo en la cárcel por una ofensa no violenta relacionada con las drogas
- **Servicios de Colocación y Orientación (POS, por sus siglas en inglés:** Evalúa a todas las personas interesadas en recibir servicios del programa de alcohol y drogas para un nivel adecuado de atención y referencia.
- **Alcance Perinatal:** Ayuda a las mujeres embarazadas y a las madres a mantener la recuperación brindando servicios educativos y de tratamiento y conectándolas con los recursos de la comunidad.
- **Intervención Familiar:** Ofrece educación sobre abuso de sustancias y programas para pacientes ambulatorios, clases para padres, talleres de habilidades para la vida, asesoramiento individual y actividades de administración de casos, principalmente para clientes de TulareWORKS.

NAMI del Condado de Tulare

NAMI es la organización de salud mental de base más grande del país dedicada a mejorar las vidas de personas y familias afectadas por enfermedades mentales. Los afiliados de NAMI ofrecen una variedad de programas de apoyo y educación para familias y personas que reciben servicios de salud mental.

El programa de afiliados del Condado de Tulare, NAMI Tulare County, ofrece dos programas gratuitos:

Compañero a Compañero – Un curso único y experimental de 9 semanas para personas con cualquier enfermedad mental grave que estén interesadas en establecer y mantener su bienestar y recuperación. Los grupos se reúnen durante dos horas a la semana, y es impartido por mentores compañeros capacitados.

Familia-a-Familia – Un programa de 12 semanas para familias y cuidadores de personas con enfermedad mental.

Para obtener más información sobre reuniones, horarios y ubicaciones:

Visalia (559) 627-1306

Porterville (559) 280-5258

Clases en Español (559) 329-0548

Línea de Mensajes (559) 732-6264

Visite NAMI del Condado de Tulare en su sitio web
www.namitularecounty.org



Derechos del Paciente y Asistencia Familiar

Como beneficiario de los servicios de salud mental del condado de Tulare, su satisfacción es importante para nosotros. Los siguientes servicios y procedimientos están disponibles para garantizar la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor.

Defensor de la Familia

(559) 623-0952

El defensor de la familia, un clínico con licencia, asiste a familiares y personas de apoyo de aquellos que luchan con problemas de salud mental para que entiendan los servicios de salud mental. El defensor de la familia también proporciona orientación y vinculación a recursos comunitarios y educativos.

Defensor de los Derechos del Paciente

1-800-905-5597

El objetivo del defensor de los derechos del paciente es ayudar a los pacientes a expresar sus inquietudes y proporcionarles información para que los pacientes puedan tomar decisiones informadas. El defensor no forma una opinión sobre las preocupaciones de los pacientes, sino que ayuda al paciente a comunicar esas inquietudes al equipo tratante. Para hacerlo, el defensor pasa suficiente tiempo con el paciente para obtener su perspectiva y ayudar a expresar sus deseos.

Coordinador de Resolución de Problemas

1-800-500-4465

El coordinador de resolución de problemas es un clínico autorizado que recibe, registra e investiga reclamos y apelaciones. Durante el proceso de investigación, el coordinador de resolución de problemas colaborará con el personal apropiado y el consumidor y/o el representante del consumidor.

Para obtener más información, por favor llame al:

Defensor de la Familia
(559) 623-0952

Defensor de los Derechos del Paciente
1-800-905-5597

Coordinador de Resolución de Problemas
1-800-500-4465

Proteja sus Derechos

La aceptación y participación en el Plan de Salud Mental es voluntaria, y no es necesaria para que pueda recibir otros servicios comunitarios.

Como persona que recibe servicios de salud mental, tiene derecho a lo siguiente:

- Tratamiento respetuoso e información sobre su progreso en el tratamiento
- El derecho a una segunda opinión
- Servicios proporcionados en un ambiente seguro
- El derecho de discutir o informar inquietudes o problemas con servicios o proveedores
- Información o asistencia con cualquier reclamo
- El derecho de contratar un abogado en cualquier momento
- El derecho de autorizar, por escrito, a una persona para que actúe en su nombre
- El derecho a servicios sin discriminación por motivos de raza, color, identidad sexual, credo, religión, edad u origen nacional, o por presentar una queja o reclamo sobre los servicios.
- El derecho a solicitar un cambio de personal médico o clínico
- No se le puede pedir que renuncie a ninguno de sus derechos o que se vea amenazado con renunciar a ellos como condición

de admisión o para recibir tratamiento.

Queremos Escuchar Sus Preocupaciones

Sus preocupaciones son importantes para nosotros, y trabajaremos para resolver cualquier problema o inquietud con respecto a sus servicios de salud mental. Tenemos un proceso para hacer un seguimiento de sus inquietudes, que incluye Reclamos Formales, Apelaciones y Audiencias Estatales Imparciales.

Reclamo

Si no está satisfecho con los servicios del Plan de Salud Mental, tiene derecho a informar dicha insatisfacción. En todas las clínicas de salud mental se encuentran volantes acerca de reclamos, un formulario en inglés y en español y un sobre con dirección. Envíe por correo el formulario de reclamo completo o llame al 1-800-500-4465 para reportar su reclamo.

Recibirá la confirmación por correo de que recibimos su reclamo, y recibirá una resolución (decisión) dentro de los 90 días posteriores a la recepción.



Apelación

Tiene derecho a presentar una apelación si los servicios son negados, modificados o terminados en cualquier clínica de MHP. En todas las clínicas de salud mental se encuentran volantes acerca de apelación, un formulario en inglés y español y un sobre con dirección. Puede solicitar una apelación dentro de los 60 días posteriores a la recepción de un Aviso de Determinación de Beneficios Adversa (NOABD) o al ser informado de una Determinación Adversa de Beneficios. Recibirá una carta de reconocimiento de recibo cuando se reciba su apelación por primera vez y la apelación se resuelva dentro de los 30 días posteriores a la recepción. En la mayoría de los casos, la apelación implicará recibir una segunda cita de opinión. En los casos en los que el tiempo de apelación estándar podría poner en grave peligro su condición de trastorno de salud mental o por uso de sustancias, puede solicitar una apelación acelerada que, si se aprueba, se resolverá dentro de las 72 horas de la solicitud. Si ya está recibiendo servicios, puede solicitar que sus servicios continúen hasta que se resuelva la apelación y/o la Audiencia Imparcial del Estado. Debe solicitarlo dentro de los 10 días de haber recibido NOABD.

Recibirá un Aviso de Resolución de Apelación (NAR) cuando se tome una decisión sobre su apelación. Si, después de recibir el NAR, no está satisfecho con los resultados, entonces tiene derecho a solicitar una Audiencia Imparcial del Estado.

Derechos de Audiencia Estatal Justa

Se debe solicitar una audiencia estatal imparcial dentro de los 120 días posteriores a la recepción de una Notificación de Resolución de Apelación (NAR). Si ya estaba recibiendo servicios y desea continuar recibiendo los servicios durante el proceso de Audiencia Imparcial del Estado, debe solicitarlo dentro de los 10 días calendarios posteriores a la recepción del NAR. Para solicitar una audiencia o más preguntas sobre Audiencias Estatales Justas, llame a la Unidad de Respuesta e Investigación Pública Estatal al 1-800-952-5253 o TDD 1-800-952-8349.

Para Conseguir Ayuda

Para preguntas sobre reclamos o apelaciones, comuníquese con el coordinador de resolución de problemas al 1-800-500-4465. El folleto adjunto "Sus Derechos", incluido en los formularios NOABD y NAR, también proporciona instrucciones más detalladas sobre los procesos de Apelación y Audiencia Imparcial del Estado.

Puede preguntar sobre sus derechos de audiencia o cómo encontrar asistencia jurídica gratuita en el número gratuito de información estatal 1-800-350-3654. Si es sordo y usa TDD, llame sin cargo al 1-800-952-8349. Puede elegir a alguien como un amigo o abogado para que lo ayude a obtener ayuda. También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal o grupo de derechos sociales.



Glosario

Términos Clave

5150: Se refiere a la sección del Código de Bienestar e Institución de California que permite a una persona recibir tratamiento y evaluación de salud mental para pacientes hospitalizados involuntarios por hasta 72 horas en un hospital psiquiátrico debido a un trastorno de salud mental que resulta en una persona peligrosa para sí mismo, un peligro para otros o gravemente discapacitado.

Evaluación: Una evaluación de salud mental para determinar si una persona califica para los servicios de salud mental del Condado de Tulare e identificar los tipos de servicios necesarios.

Autorización: Acuerdo para proporcionar servicios, según la necesidad médica para cual califica el individuo, según lo indique el Departamento de Salud Mental del Estado.

Intervención de Crisis: Intervención de crisis es un servicio de respuesta de emergencia que permite a un individuo enfrentar una crisis, mientras mantiene su estado como miembro de la comunidad en funcionamiento en la mayor medida posible. Los servicios están limitados a la estabilización de la emergencia.

Reclamo: En el contexto del plan de salud mental, reclamo se refiere a cualquier insatisfacción con los servicios de salud mental.

Servicios para Pacientes Internados: Servicios proporcionados mientras el paciente está hospitalizado.

División de Atención Administrada: El área dentro de la División de Salud Mental que supervisa los programas de servicios de salud mental.

Servicios de Apoyo de Medicamentos: Los servicios que incluyen la prescripción, administración, dispensación y control de los medicamentos psiquiátricos que son necesarios para aliviar los síntomas de la enfermedad mental.

Plan de Salud Mental: La variedad de servicios que proporcionarán los contratistas y los programas operados por el Condado, según lo acordado entre el Departamento de Salud Mental del Estado y la División de Salud Mental del Condado de Tulare.

Servicios para Pacientes Ambulatorios: Servicios que no requieren hospitalización y que se reciben mientras se mantienen sus arreglos de vivienda actuales.

Rehabilitación: Un servicio que puede incluir educación sobre medicamentos, asistencia para mejorar, mantener o

restaurar las habilidades funcionales de un individuo o grupo de individuos, habilidades para la vida diaria, habilidades sociales y recreativas, preparación e higiene personal, preparación de comidas y recursos de apoyo. Familiares también pueden participar en el proceso de rehabilitación.

Servicios de Administración de Casos a los que se

Apunta: Servicios prestados para acceder a los servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios necesarios.

Servicios de Comportamiento Terapéutico (TBS): TBS es un tratamiento ambulatorio intensivo, individualizado y de corto plazo para beneficiarios de hasta 21 años de edad que están experimentando una transición estresante o una crisis de vida y necesitan apoyo adicional a corto plazo, servicios específicos para lograr los resultados acordados.

Terapia: Una intervención terapéutica que se centra en la

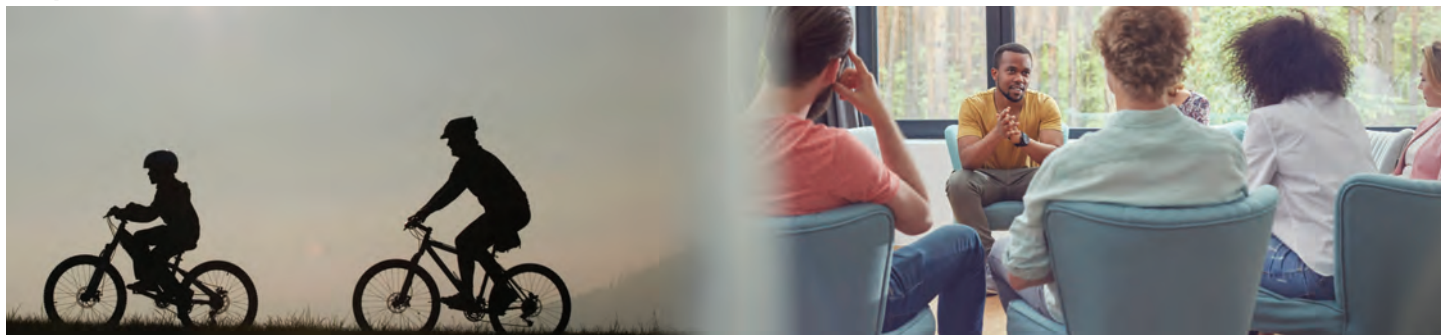
reducción de los síntomas como un medio para mejorar el bienestar cotidiano. La terapia se puede administrar individualmente o en grupo. Esto también puede incluir familiares o personas de apoyo identificadas.

Método Uniforme de Determinación de la Capacidad de Pago (UMDAP):

El Estado de California adoptó el “UMDAP” como el método para determinar la responsabilidad anual del consumidor (costo anual) por los servicios de salud mental recibidos del Condado. UMDAP determina cuánto se espera que pague una persona por el tratamiento.

La “capacidad de pagar” de una persona que recibe los servicios se establece en función de los ingresos de la persona y el tamaño de la familia. El empleado de admisiones de la clínica revisará todos los documentos financieros y le informará sobre su responsabilidad financiera.

Para obtener información, llame 1-800-834-7121.



Abreviaciones de Salud Mental

ASW	Trabajador Social Practicante
B&C	Alojamiento y Tratamiento Supervisado (con Licencia)
CBT	Terapia Cognitivo-Comportamental
CLC	Centro de Alojamiento Comunitario (residencia independiente)
CM	Coordinador de Caso/Administración de Caso
CWP	Plan de Bienestar del Consumidor
DBT	Terapia Dialéctico-Conductual
DCS	Servicios Para Niños de Dinuba
ETAC	Casas de East Tulare Avenue
DDX o CDX	Diagnóstico Concurrente
IA/ISNA	Evaluación Inicial de Fortalezas y Necesidades
IMD	Instituto para el Discapacitado Mental
LCSW	Trabajador Social Clínico Licenciado
LMFT	Terapeuta Licenciado en Terapia de Pareja y Familia

MFTI	Practicante en Terapia de Pareja y Familia
MHCM	Coordinador de Caso de Salud Mental
PAC	Clínica para Adultos en Porterville
PCP	Médico de Atención Primaria
PE	Evaluación Psiquiátrica
PhD	Doctor de Psicología o Psicólogo
PYS	Clínica Para Jóvenes en Porterville
QI	Mejoramiento de la Calidad
R&B	Alojamiento y Alimentación (sin licencia)
SDI	Ingreso Suplementario por Incapacidad
SSI	Ingreso del Seguro Social
SYS	Servicios para Jóvenes Sequoia
TLC	Centro de Vivienda Transicional (con licencia)
TYSB	Oficina de Servicios Juveniles de Tulare
VAIC	Clínica Integrada para Adultos de Visalia
VYS	Servicios para Jóvenes de Visalia

RECURSOS

PET (Servicios de Emergencia Psiquiátrica)

(559) 730-9922

1-800-320-1616

Línea de Información de HHSA

1-800-834-7121

Plan de Salud Mental del Condado de Tulare

1-800-500-4465

Defensor de los Derechos del Paciente

1-800-905-5597

Defensor de la Familia

(559) 624-7449

Asistencia Legal

(559) 733-8770

Reclamos/Apelaciones

1-800-500-4465

NAMI del Condado de Tulare

Visalia

(559) 627-1306

Porterville

(559) 280-5258



Tulare County
Health & Human Services Agency

1-800-834-7121 • www.tchhsa.org



Salud Conductual del Condado de Tulare Participación en el Intercambio de Información Sanitaria

El Condado de Tulare participa en Intercambios de Información de Salud (HIE), incluido un HIE operado por la Autoridad de Servicios de Salud Mental de California (CalMHSA). A través de los HIE, su información de salud puede compartirse con hospitales, proveedores de salud conductual, programas de salud del condado, médicos, trabajadores sociales y otros participantes del HIE que pueden brindarle servicios de salud o de salud conductual.

Algunos tipos de información sobre su salud, como ciertos registros de trastornos por consumo de sustancias, no se compartirán con los participantes del HIE a menos que usted autorice dichas divulgaciones. Otros tipos de información sobre su salud, como registros de salud generales, pueden compartirse sin su autorización de acuerdo con las pautas federales de intercambio de datos según la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA). La HIPAA permite compartir su información de salud con fines de tratamiento, pago y operaciones de atención médica sin su consentimiento explícito (45 CFR Partes 160 y 164). Además, las regulaciones federales según 42 CFR Parte 2 protegen la confidencialidad de los registros de pacientes con trastornos por consumo de sustancias y requieren su consentimiento específico para la divulgación.

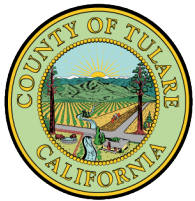
Si no desea que compartamos su información médica con los participantes del HIE a través del HIE de CalMHSA, puede “excluirse” del HIE de la siguiente manera:

- Notificar a su proveedor local de salud conductual, o
- Enviar un correo electrónico a la Administración de Salud Conductual del Condado de Tulare: TCBHOptOut@tularecounty.ca.gov

Si opta por no participar, evitará que en el futuro compartamos su información de salud a través del HIE de CalMHSA, pero los participantes del HIE aún podrán acceder a información sobre usted de fuentes fuera de la Salud Conductual del Condado de Tulare.

La exclusión voluntaria del HIE de CalMHSA no afecta su capacidad de recibir atención médica. Sus proveedores de atención médica seguirán teniendo acceso a su información médica según sea necesario para brindarle la atención y el tratamiento adecuados.

Si tiene alguna pregunta o necesita más información sobre el HIE o sus derechos según las pautas federales de intercambio de datos, comuníquese con la Administración de Salud Conductual del Condado de Tulare: TCBHOptOut@tularecounty.ca.gov



California Mental Health Services Authority Connex Preguntas Frecuentes

¿Que es CalMHSA Connex?

California Mental Health Services Authority (CalMHSA) Connex es un Intercambio de Información de Salud, o HIE. El intercambio de datos siempre ha existido con los proveedores de atención médica. Cuando su proveedor de atención primaria refiere a una persona a un especialista, el proveedor receptor siempre solicita un historial de tratamiento para ayudar a determinar la mejor ruta de atención. En el pasado, esto se hacía por fax o por correo tradicional. Un HIE proporciona una forma de compartir información de salud entre consultorios médicos, hospitales, laboratorios, centros de radiología, profesionales de salud conductual y otros proveedores de atención médica participantes a través de medios electrónicos seguros y eficientes. El propósito es que cada cuidador participante se beneficie de la información más reciente disponible de otros proveedores participantes.

¿Que se incluye en mi registro de paciente de CalMHSA Connex HIE?

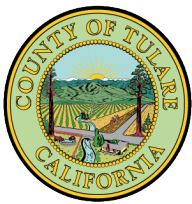
Su registro de paciente de CalMHSA Connex HIE puede incluir sus medicamentos, alergias, resultados de pruebas actuales y pasadas, y resúmenes de sus condiciones de salud pasadas y actuales. Tener acceso oportuno a un registro médico más completo y preciso ayudará a sus cuidadores a trabajar juntos más fácilmente, tomar mejores decisiones sobre su atención, eliminar formularios repetidos y reducir errores, especialmente en caso de emergencia.

¿Quien puede ver mis registros?

Para el propósito de tratamiento, pago o operaciones, solo los proveedores de atención médica que lo están tratando y su personal autorizado a quienes se les otorgan específicamente derechos a la red HIE pueden acceder a sus registros a través de CalMHSA Connex. Por ejemplo, si uno de sus proveedores participa en un HIE o en una red conectada, puede acceder a su información de salud mantenida por sus otros proveedores que también comparten datos electrónicamente a través de un HIE.

¿Cómo se protege mi información de salud?

CalMHSA Connex, junto con su cuidador, se compromete a mantener sus registros privados y seguros. Estrictos reglamentos federales y estatales rigen cómo se puede intercambiar, ver o utilizar su información de salud. La información que lo identifica no se venderá ni se pondrá a disposición para otros fines. Solo aquellos que lo cuidan podrán ver su información de salud, y solo cuando sea necesario para brindarle o coordinar su atención, hacer referencias, enviar informes de salud pública obligatorios o brindarle beneficios de atención médica.



¿Que puede CalMHSA Connex HIE hacer para mí?

Si consulta a varios médicos que participan en CalMHSA Connex HIE, es posible que vean un panorama más completo de su salud y tomen decisiones de tratamiento más informadas. El objetivo es que usted reciba atención coordinada de manera más eficiente. Su información de atención médica está disponible para los proveedores de atención médica participantes donde y cuando la necesiten sin demora.

¿Hay riesgos de optar por no participar?

Sí, el objetivo de CalMHSA Connex HIE es brindar a todos sus cuidadores acceso seguro a la mejor información disponible sobre su salud. Si opta por no participar en el intercambio de información de salud, es posible que sus cuidadores tengan menos información sobre usted al realizar un diagnóstico o al tomar decisiones con usted sobre su atención.

Estoy de acuerdo con que se compartan mis datos. ¿Qué necesito hacer?

No es necesaria ninguna acción por parte del cliente. Dado que su proveedor de atención médica participa en el intercambio de información médica, nos aseguraremos de que su registro médico HIE solo se comparta por motivos apropiados y esté protegido de acuerdo con las pautas federales y estatales.

No quiero participar. ¿Cómo puedo optar por no participar?

Su elección de excluirse del Intercambio de información de salud no afectará su capacidad para acceder a la atención médica. La exclusión voluntaria no impedirá que sus cuidadores compartan su información de salud con entidades autorizadas cuando sea necesario para fines de salud pública o de investigación permitidos o requeridos por las leyes federales y estatales. En casos de emergencia médica, su médico puede solicitar ver su registro médico para diagnosticar o tratar su condición médica de emergencia. Si no desea que compartamos su información de salud con los participantes de HIE a través de CalMHSA Connex HIE, puede “optar por no participar” del HIE de la siguiente manera:

- Notificar a su proveedor local de salud conductual, o
- Envío de correo electrónico Tulare County Behavioral Health Administration: TCBHOptOut@tularecounty.ca.gov

Condado de Tulare **Plan de Salud Mental** **Manual de Beneficios**

Servicios Especializados de Salud Mental



5957 S Mooney Blvd
Visalia, CA 93277

Fecha de Publicación: 2019

LANGUAGE ASSISTANCE

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call *1-800-874-9426* (TTY: *1-800-735-2922*).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call *1-800-874-9426* (TTY: *1-800-735-2922*).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al *1-800-874-9426* (TTY: *1-800-735-2922*).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số *1-800-874-9426* (TTY: *1-800-735-2922*).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa *1-800-874-9426* (TTY: *1-800-735-2922*).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. *1-800-874-9426* (TTY: *1-800-735-2922*) 번으로 전화해 주십시오.

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 *1-800-874-9426* (TTY: *1-800-735-2922*)

Հայերեն (Armenian)

Ուշադրություն դարձնելով էթե իտունի էք հայերեն, ապաձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվակն աջակցություն ծառայություններ: Չանդադրելով *1-800-874-9426* (TTY: *1-800-735-2922*).

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните *1-800-874-9426* (TTY: *1-800-735-2922*).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با (1-800-874-9426 TTY: 1-800-735-2922) تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-874-9426 (TTY: 1-800-735-2922) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-800-874-9426 (TTY: 1-800-735-2922).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-874-9426 (TTY: 1-800-735-2922) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-874-9426

(رقم هاتف الصم والبكم: 1-800-735-2922)

हंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। [1-800-874-9426 (TTY: 1-800-735-2922) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-874-9426 (TTY: 1-800-735-2922).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: អ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយមនុស្សភាសា រាយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូលស្តាប់ [1-801-800-874-9426 (TTY: 1-800-735-2922)]

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-874-9426 (TTY: 1-800-735-2922).

TABLA DE CONTENIDOS

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	5
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN.....	6
INFORMACIÓN GENERAL	9
INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL	10
CÓMO DECIRLO SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYURA	14
ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL	17
CRITERIA DE NECESIDAD MEDICA.....	21
SELECCIONANDO UN PROVEEDOR.....	22
ALCANCE DE LOS SERVICOS	23
DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR SU MHP	28
PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PRESENTAR UN RECLAMO O APELAR	29
EL PROCESO DE RECLAMO	31
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y EXPEDIDO).....	32
DIRECTIVA ANTICIPADA	41
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE BENEFICIARIOS	42



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros Idiomas

Puede obtener este Manual del Beneficiario y otros materiales de forma gratuita en otros idiomas. Llame al MHP del Condado de Tulare. La llamada es gratuita al **1-800-320-1616**.

Otros Formatos

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos auxiliares, como Braille, letra grande de 18 puntos o audio. Llame al MHP del Condado de Tulare. La llamada es gratuita al **1-800-320-1616**.

Servicios de Intérprete

No tiene que usar a un familiar o amigo como intérprete. Los servicios gratuitos de interpretación, lingüísticos y culturales están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener este manual en un idioma diferente o para obtener ayuda de intérpretes, lingüística y cultural, llame al MHP del Condado de Tulare. La llamada es gratuita al **1-800-320-1616**.



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.
El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.
O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

AVISO DE NO DISCRIMINACION

La discriminación es contra la ley. El MHP del Condado de Tulare cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. El MHP del Condado de Tulare no discrimina ilegalmente, excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género, u orientación sexual.

El MHP del Condado de Tulare proporciona:

- Ayudas y servicios gratuitos para personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor, como:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios de idiomas gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el MHP del Condado de Tulare entre las 7:30 a.m. y las 5:30 p.m. O, si no puede escuchar o hablar bien, llame al número TTY al 1-800-735-2992.



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO

Si cree que el MHP del Condado de Tulare no proporcione estos servicios o que discriminó ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica Información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar un reclamo ante el Coordinador de Derechos Civiles. Puede presentar un reclamo por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

Por teléfono: Llame al **(916) 440-7370**. Si no puede hablar o escuchar bien, llame al **711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones)**.

- **Por escrito:** Complete un formulario de reclamo o envíe una carta a:

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

Formularios de reclamo están disponibles en
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

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

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

Si cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar un reclamo de derechos civiles directamente ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. por teléfono, por escrito, o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Llame al **1 (800) 368-1019**. Si no puede hablar o escuchar bien, por favor llame a **TTY/TDD 1 (800) 537-7697**.
- **Por escrito:** Complete un formulario de reclamo 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

Los formularios de reclamos están disponibles en
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

- Electrónicamente: Visite el Portal de Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es Importante Leer este Manual?

Bienvenido al Plan de Salud Mental del Condado de Tulare (MHP). Como su proveedor de salud mental, tenemos la responsabilidad de hacer que los servicios de tratamiento de salud mental necesarios estén disponibles para usted; Como miembro, tiene ciertos derechos y responsabilidades, que se describen en este Manual.

Este manual le informa cómo obtener servicios especializados de salud mental de Medi-Cal a través del MHP de su condado. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención. También responderá a muchas de sus preguntas.

Aprenderá:

- Cómo obtener servicios especializados de salud mental a través de su MHP
- A qué beneficios tiene acceso
- Qué hacer si tiene alguna pregunta o problema
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de Medi-Cal

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para que pueda leerlo más adelante. Este manual y otros materiales escritos están disponibles electrónicamente en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/> o en forma impresa del MHP, sin cargo. Llame a su proveedor si desea una copia impresa.

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para que pueda leerlo más adelante. Este manual y otros materiales escritos están disponibles electrónicamente en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/> o en forma impresa del MHP, sin cargo. Llame a su proveedor si desea una copia impresa.

Use este manual como una adición a la información que recibió cuando se inscribió en Medi-Cal.

¿Necesita Este Manual en su Idioma o en un Formato Diferente?

Si habla un idioma que no sea el inglés, tiene a su disposición servicios gratuitos de interpretación oral. Llame al MHP del Condado de Tulare. Su MHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

También puede comunicarse con su MHP al 1-800-320-1616 si desea este manual u otro material escrito en formatos alternativos, como letra grande, Braille o audio. Su MHP le ayudará.

Si desea este manual u otro material escrito en un idioma que no sea el inglés, llame a su MHP. Su MHP lo asistirá en su idioma por teléfono.

Esta información también está disponible en español.



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

¿De Qué Es Responsable Mi MHP?

Su MHP es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si es elegible para recibir servicios de salud mental especializados del condado o de su red de proveedores.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que se atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana, que puede indicarle cómo obtener servicios del MHP: **1-800-320-1616**.
- Tener suficientes proveedores para asegurarse de que puede obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el MHP si los necesita.
- Informarle y educarlo sobre los servicios disponibles de su MHP.
- Brindarle servicios en su idioma o por un intérprete (si es necesario) sin cargo y le informamos que estos servicios de intérprete están disponibles.
- Proporcionarle información por escrito sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o formas alternativas como Braille o letra grande.
- Proporcionarle un aviso de cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha de vigencia prevista del cambio. Un cambio se considera significativo cuando hay un aumento o disminución en la cantidad o los tipos de servicios disponibles, o si hay un aumento o disminución en el número de proveedores de la red, o si hay algún otro cambio que pudiera afectar los beneficios que usted recibe a través del MHP.

INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL

¿Quién puede obtener Medi-Cal?

Se usan muchos factores para decidir qué tipo de cobertura de salud puede recibir de Medi-Cal. Incluyen:

- Cuánto dinero gana
- Su edad
- La edad de los niños que cuida
- Si está embarazada, ciega o discapacitada
- Si tiene Medicare

También debe vivir en California para calificar para Medi-Cal. Si cree que califica para Medi-Cal, aprenda cómo solicitar a continuación.

¿Cómo Puedo Solicitar Medi-Cal?



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

Puede solicitar Medi-Cal en cualquier momento del año. Puede elegir una de las siguientes formas de aplicar.

Por Correo: Solicite Medi-Cal con una sola aplicación simplificada, disponible en inglés y otros idiomas en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Envíe las solicitudes completadas a la oficina local de su condado. Encuentre la dirección de su oficina local del condado en la web en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. Las oficinas locales también se enumeran a continuación.

Por Teléfono: Para presentar la solicitud por teléfono, llame a la oficina local del condado. Puede encontrar el número de teléfono en la web en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. Las oficinas locales también se enumeran a continuación.

En Línea: Haga su solicitud en línea en www.benefitscal.com o www.coveredca.com. Las solicitudes se transfieren de manera segura directamente a la oficina de servicios sociales de su condado, ya que Medi-Cal se proporciona a nivel de condado.

En-Persona: Para presentar la solicitud en persona, busque la oficina local de su condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>, donde puede obtener ayuda para completar su solicitud. Las oficinas locales también se enumeran a continuación.

Ubicaciones de oficinas locales y números de teléfono:

Oficina en Dinuba:
1066 North Alta Avenue
Dinuba, CA 93618
(559) 595-7000

Oficina en Visalia:
1845 North Dinuba Boulevard
Visalia, CA 93291
(559) 624-8100

Oficina en Tulare:
458 East O'Neal Avenue
Tulare, CA 93274
(559) 685-2100

Oficina en Lindsay:
900 Sequoia Avenue
Lindsay, CA 93247
(559) 562-7400



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

Oficina en Porterville:
1055 W. Henderson, Suite #3
Porterville, CA 93257
(559) 788-1500

Si necesita ayuda para hacer una solicitud o tiene preguntas, puede comunicarse con un Consejero Certificado en Inscripción (CEC) sin cargo. Llame al 1-800-300-1506, o busque un CEC local en <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

Si todavía tiene preguntas sobre el programa Medi-Cal, puede obtener más información en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

¿Qué Son Los Servicios de Emergencia?

Los servicios de emergencia son servicios para beneficiarios que experimentan una condición médica inesperada, incluida una condición médica de emergencia psiquiátrica.

Una afección médica de emergencia tiene síntomas tan graves (que pueden incluir dolor intenso) que una persona promedio podría esperar que lo siguiente ocurra en cualquier momento:

- La salud de la persona (o con respecto a una mujer embarazada, la salud de su hijo por nacer) podría estar en serios problemas
- Problemas serios con las funciones corporales
- Grave problema con cualquier órgano o parte del cuerpo

Una condición médica de emergencia psiquiátrica ocurre cuando una persona promedio piensa que alguien:

- Es un peligro actual para sí mismo o para otra persona debido a lo que parece ser una enfermedad mental
- Es inmediatamente incapaz de proporcionar o comer alimentos, o usar ropa o refugio debido a lo que parece ser una enfermedad mental

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá las condiciones de emergencia, ya sea médica o psiquiátrica (emocional o mental). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura para pagar por ir a la sala de emergencias, incluso si resulta que no es una emergencia. Si cree que tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a cualquier hospital u otro lugar para obtener ayuda.

¿Hay Transporte Disponible?

Se puede proporcionar transporte que no sea de emergencia y no médico para los beneficiarios de Medi-Cal que no pueden proporcionar transporte por su cuenta y que tienen una necesidad médica para recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal.

Si necesita ayuda con el transporte, comuníquese con su plan de atención administrada para obtener información y asistencia.

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico, puede llamar directamente a una compañía de transporte médico profesional con licencia aprobada o puede llamar a su proveedor de atención médica médica y preguntar sobre proveedores de transporte en su área. Cuando se comunique con la compañía de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede recetarle transporte médico que no sea de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su traslado de ida y vuelta a sus citas.



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

¿Con Quién me Comunico si Tengo Pensamientos suicidas?

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

Para los residentes locales que buscan asistencia en una crisis y para acceder a los programas locales de salud mental, llame al 1-800-320-1616.

CÓMO DECIR SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

¿Cómo Puedo Saber Cuándo Necesito Ayuda?

Muchas personas tienen momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas de salud mental.

Lo más importante que debe recordar cuando se pregunta si necesita ayuda profesional es confiar en usted mismo. Si usted es elegible para Medi-Cal, y cree que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación de su MHP.

Es posible que necesite ayuda si tiene uno o más de las siguientes señales:

- Deprimido (o sentirse desesperanzado, desamparado o muy abatido) la mayor parte del día, casi todos los días
- Pérdida de interés en actividades que generalmente le gusta hacer.
- Pérdida de peso significativa o ganancia en un corto período de tiempo
- Dormir demasiado o muy poco
- Movimientos físicos lentos o excesivos
- Sentirse cansado casi todos los días
- Sentimientos de inutilidad o culpa excesiva
- Dificultad para pensar, concentrarse y/o tomar decisiones
- Disminución de la necesidad de dormir (sentirse "descansado" después de solo unas pocas horas de sueño)
- Corriendo pensamientos demasiado rápido para que pueda mantenerse al día
- Habla muy rápido o no puede dejar de hablar
- Creer que hay gente fuera esperando para atraparlo
- Escuchar voces y/o sonidos que otros no escuchan
- Ver cosas que otros no ven
- No se puede ir al trabajo o la escuela
- No preocuparse por la higiene personal (estar limpio)
- Tener problemas serios con otras personas
- Retroceder o retirarse de otras personas
- Llorar frecuentemente y sin motivo
- A menudo enojado y "explotar" sin ninguna razón
- Tener cambios de humor severos
- Sentirse ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo
- Tener lo que otros llaman comportamientos extraños



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

¿Cómo Puedo Saber Cuándo un Niño o Adolescente Necesita Ayuda?

Puede comunicarse con su MHP para una evaluación para su hijo o adolescente si cree que están mostrando alguna de las señales de un problema de salud mental. Si su hijo o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que se necesitan servicios especializados de salud mental cubiertos por el MHP, el MHP hará los arreglos para que su hijo o adolescente reciba los servicios. También hay servicios disponibles para los padres que se sienten abrumados por ser padres o que tienen problemas de salud mental.

La siguiente lista de verificación puede ayudarlo a evaluar si su hijo necesita ayuda, como los servicios de salud mental. Si hay más de una señal o persiste durante un largo período de tiempo, puede indicar un problema más grave que requiere ayuda profesional. Aquí hay algunas señales a tener en cuenta:

- Cambio repentino e inexplicable en el comportamiento
- Quejas de dolores / molestias sin ninguna causa médica / física
- Pasa más tiempo solo
- Se cansa fácilmente y tiene poca energía.
- inquieto e incapaz de quedarse quieto
- Menos interesado en la escuela sin motivo aparente
- Se distrae fácilmente
- Tiene miedo de nuevas situaciones.
- Se siente triste o infeliz sin causa aparente
- Es irritable o enojado sin causa aparente
- Se siente desesperado
- Tiene problemas para concentrarse
- Tiene menos interés en los amigos
- Peleas con otros
- Ausente de la escuela sin una buena causa
- Bajando los grados escolares
- Baja autoestima
- Tiene problemas para dormir
- se preocupa mucho
- Se siente angustiado cuando no está contigo
- Siente que no pueden hacer nada bien
- Asume riesgos innecesarios
- Con frecuencia se siente herido física o emocionalmente
- Actos notablemente más jóvenes que los niños de su edad
- No entiende los sentimientos de los demás
- Acosa a otros
- No se responsabiliza de sus acciones
- Toma cosas que no le pertenecen y niega hacerlo



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

¿Qué Son Los Servicios Especializados De Salud Mental?

Los servicios especializados de salud mental son servicios de salud mental para personas con enfermedades mentales o problemas emocionales que un médico regular no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son lo suficientemente graves como para que impidan la capacidad de una persona para continuar con sus actividades diarias.

Los servicios especializados de salud mental incluyen:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo a medicamentos
- Gestión de casos específicos
- Servicios de intervención en crisis
- Servicios de estabilización de crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial de crisis
- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Día de rehabilitación
- Servicios de hospitalización psiquiátrica
- Servicios de instalaciones de salud psiquiátrica

Además de los servicios especializados de salud mental mencionados anteriormente, los beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a servicios adicionales bajo el beneficio de detección temprana, periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT). Esos servicios incluyen:

- Servicios intensivos a domicilio.
- Coordinación de cuidados intensivos.
- Servicios de comportamiento terapéutico.
- Cuidados de crianza terapéuticos

Si desea obtener más información sobre cada servicio de salud mental especializado que pueda estar disponible para usted, consulte la sección "Alcance de los servicios" en este manual.

¿Cómo Obtengo Servicios de Salud Mental Especializados?

Si cree que necesita servicios especializados de tratamiento de salud mental, puede llamar a su MHP y solicitar una cita para una evaluación inicial. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado.



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

Otra persona u organización puede remitirlo a su MHP para servicios especializados de salud mental, incluido su médico, la escuela, un miembro de la familia, un tutor, su plan de atención médica administrada de Medi-Cal u otras agencias del condado. Por lo general, su médico o el plan de atención médica administrada de Medi-Cal necesitarán su permiso, o el permiso del padre o cuidador de un niño, para hacer la referencia directamente al MHP, a menos que haya una emergencia. Es posible que su MHP no rechace una solicitud para realizar una evaluación inicial para determinar si cumple con los criterios para recibir servicios del MHP.

Los servicios de salud mental especializados cubiertos están disponibles a través de un proveedor de MHP (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias o proveedores individuales).

¿Dónde Puedo Obtener Servicios Especializados de Salud Mental?

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive. Como usted es residente del Condado de Tulare, puede obtener servicios de salud mental a través del Plan de Salud Mental del Condado de Tulare. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, es elegible para cobertura y beneficios adicionales bajo EPSDT.

Su MHP (o uno de los proveedores disponibles a través del MHP) determinará si necesita servicios especializados de salud mental. Si lo hace, el MHP lo derivará a un proveedor de salud mental que le brinde los servicios que necesita.

El MHP debe asegurarse de que lo refieran a un proveedor que satisfaga sus necesidades y que sea el proveedor más cercano a su hogar.

¿Cuándo Puedo Obtener Servicios Especializados de Salud Mental?

Su MHP tiene que cumplir con los estándares de tiempo de cita del estado cuando programa una cita para que usted reciba los servicios del MHP. El MHP debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de tiempo de cita:

- Dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para comenzar los servicios con el MHP;
- Dentro de las 48 horas si solicita servicios por una afección urgente;
- Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su solicitud de cita con un psiquiatra;
- y,
- Para servicios continuos (después de la cita inicial), de manera oportuna según su condición y necesidad de servicios.

¿Quién Decide Qué Servicios Recibiré?

Usted, su proveedor y el MHP participan en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del MHP siguiendo los criterios de necesidad médica y la lista de servicios



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

cubiertos. El MHP debe usar un profesional calificado para hacer la revisión para la autorización de servicio. Este proceso de revisión se denomina autorización de servicios especializados de salud mental.

El proceso de autorización de MHP debe seguir líneas de tiempo específicas. Para una autorización estándar, el MHP debe decidir en función de la solicitud de su proveedor dentro de los 5 días calendario. Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el MHP considera que le interesa obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse hasta 14 días calendario adicionales. Un ejemplo de cuándo una extensión podría estar en su interés es cuando el MHP piensa que podría aprobar la solicitud de tratamiento de su proveedor si obtiene información adicional de su proveedor. Si el MHP extiende el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión. Puede solicitarle al MHP más información sobre su proceso de autorización. Llame a su MHP para solicitar información adicional.

Si el MHP decide que no necesita los servicios solicitados, el MHP debe enviarle un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios que le informa que los servicios han sido denegados e informarle que puede presentar una apelación y proporcionarle información sobre cómo presentar una apelación. Para obtener más información sobre sus derechos para presentar un reclamo o una apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de su MHP de denegar sus servicios o toman otras medidas con las que no está de acuerdo, consulte la página 26 de este manual.

¿Cómo Obtengo Otros Servicios De Salud Mental Que No Están Cubiertos por el MHP?

Si está inscrito en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal, tiene acceso a los siguientes servicios de salud mental para pacientes ambulatorios a través de su plan de atención médica administrada de Medi-Cal:

- Pruebas y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas para evaluar una condición de salud mental
- Servicios ambulatorios que incluyen análisis de laboratorio, medicamentos y suministros
- Servicios ambulatorios para monitorear la terapia con medicamentos
- Consulta psiquiátrica

Para obtener uno de los servicios anteriores, llame directamente a su plan de atención médica administrada de Medi-Cal. Si no está en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal, es posible que pueda obtener estos servicios de proveedores individuales y clínicas que aceptan Medi-Cal. El MHP puede ayudarlo a encontrar un proveedor o una clínica que pueda ayudarlo o darle algunas ideas sobre cómo encontrar un proveedor o una clínica.

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede surtir recetas para tratar una condición de salud mental.



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

¿Cómo Obtengo Otros Servicios de Medi-Cal (Atención Primaria / Médica) que no Están Cubiertos por el MHP?

Hay dos maneras en que puede obtener servicios de Medi-Cal que no están cubiertos por el MHP:

1. Inscribirse en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal.
 - Su plan de salud encontrará un proveedor para usted si necesita atención médica.
 - Obtiene su atención médica a través de un plan de salud, una organización de mantenimiento de la salud (HMO) o un administrador de casos de atención primaria.
 - Debe utilizar los proveedores y las clínicas del plan de salud, a menos que necesite atención de emergencia.
 - Puede usar un proveedor fuera de su plan de salud para servicios de planificación familiar.
2. Recibir servicios de proveedores de atención médica individuales o clínicas que aceptan Medi Cal.
 - Recibe atención médica de proveedores individuales o clínicas que aceptan Medi-Cal.
 - Debe decirle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir servicios. De lo contrario, es posible que se le facturen esos servicios.
 - Los proveedores de atención médica y las clínicas individuales no tienen que ver a los pacientes de Medi-Cal, o pueden elegir ver solo a unos pocos pacientes de Medi-Cal.

¿Qué Pasa Si Tengo Un Problema de Alcohol o Drogas?

Si cree que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, comuníquese con la División de Programas de Alcohol y Drogas de su condado al:

Tulare County Mental Health
Alcohol and Other Drug Programs
942 S. Santa Fe
Visalia, CA 93292
559-636-4000

<https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/alcohol-other-drug-prevention-treatment-recovery-services/>



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

CRITERIOS DE NECESIDAD MEDICA

¿Qué Es La Necesidad Médica y Por Qué Es Importante?

La necesidad médica significa que hay una necesidad médica de servicios especializados de salud mental, y estos servicios pueden ayudarlo si los recibe.

Una profesión de salud mental con licencia hablará con usted y lo ayudará a determinar si es elegible para los servicios de salud mental especializados y qué tipo de servicios de salud mental especializados son apropiados. Decidir la necesidad médica es el primer paso en el proceso de obtener servicios especializados de salud mental.

No necesita saber si tiene un diagnóstico de salud mental para una enfermedad mental específica para pedir ayuda. El MHP ayudará a determinar esto al realizar una evaluación de su condición. Si los resultados de la evaluación determinan que usted tiene una afección de salud mental que cumple con los criterios de necesidad médica, se le proporcionará un tratamiento especializado de salud mental según sus necesidades.

¿Cuáles Son Los Criterios de Necesidad Médica Para Personas Menores de 21 Años?

Los criterios de necesidad médica para personas menores de 21 años no son diferentes de los criterios de necesidad médica regular; sin embargo, hay algunas prestaciones adicionales que pueden ser consideradas. Si es menor de 21 años, tiene Medi-Cal de alcance completo y tiene un diagnóstico cubierto por el MHP, el MHP debe proporcionarle servicios especializados de salud mental si esos servicios ayudarán a corregir o mejorar su condición de salud mental o para prevenir su condición de salud mental de empeorar.

¿Cuáles Son los Criterios de Necesidad Médica Para los Servicios Hospitalarios Psiquiátricos para Pacientes Hospitalizados?

Usted puede ser admitido en un hospital si tiene una enfermedad mental o síntomas de enfermedad mental que no pueden tratarse de manera segura en un nivel de atención más bajo, y debido a la enfermedad mental o los síntomas de una enfermedad mental, usted:

- Representa un peligro actual para usted o para otros, o una destrucción significativa de propiedad
- No puede proporcionar o utilizar alimentos, ropa o refugio
- Presenta un grave riesgo para su salud física
- Tiene un deterioro reciente y significativo en la capacidad para funcionar
- Necesita evaluación psiquiátrica, tratamiento con medicamentos u otro tratamiento que solo se pueda brindar en el hospital



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

SELECCIONANDO A UN PROVEEDOR

¿Cómo Puedo Encontrar a un Proveedor para los Servicios Especializados de Salud Mental que Necesito?

Algunos MHP requieren que reciba la aprobación de su MHP antes de comunicarse con un proveedor de servicios. Algunos MHP lo remitirán a un proveedor que está listo para verlo. Otros MHP le permiten comunicarse con un proveedor directamente.

El MHP puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Su MHP debe darle la oportunidad de elegir entre al menos dos proveedores cuando inicie los servicios por primera vez, a menos que el MHP tenga una buena razón por la que no puede proporcionar una opción (por ejemplo, solo hay un proveedor que puede proporcionarle el servicio que necesita). Su MHP también debe permitirle cambiar de proveedor. Cuando solicita cambiar de proveedor, el MHP debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores, a menos que haya una buena razón para no hacerlo.

A veces, los proveedores contratados por MHP dejan el MHP por su cuenta o a solicitud del MHP. Cuando esto sucede, el MHP debe hacer un esfuerzo de buena fe para notificar por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios especializados de salud mental del proveedor, dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que el MHP sabe que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto sucede, su MHP debe permitirle continuar recibiendo servicios del proveedor que dejó el MHP, si es posible. Solicite a su MHP la "continuidad de la atención" si desea continuar viendo a un proveedor que ya no está en el MHP.

Se requiere que su MHP publique en línea un directorio de proveedores actual. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de MHP <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/mental-health-links/> o llame al número de teléfono gratuito de MHP. Un directorio actual de proveedores está disponible electrónicamente en el sitio web de MHP, o en forma impresa a pedido.

¿Puedo Continuar Recibiendo Servicios de mi Proveedor Actual?

Si ya está recibiendo servicios de salud mental (de otro MHP, un plan de atención administrada o un profesional de Medi-Cal individual), puede solicitar una "continuidad de la atención" para que pueda permanecer con su proveedor actual, por más tiempo hasta 12 meses, bajo ciertas condiciones, que incluyen, entre otras, todas las siguientes:

- Tiene una relación existente con el proveedor que está solicitando;
- Debe permanecer con su proveedor actual para continuar con el tratamiento o porque le haría daño a su condición de salud mental cambiar a un proveedor nuevo;



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

- El proveedor cumple con ciertos requisitos según las leyes estatales y federales; y,
- El proveedor acepta los términos y condiciones del MHP para contratar con el MHP.

ALCANCE DE SERVICIOS

Si cumple con los criterios de necesidad médica para servicios especializados de salud mental, los siguientes servicios están disponibles para usted según su necesidad. Su proveedor trabajará con usted para decidir qué servicios funcionarán mejor para usted.

- **Servicios de Salud Mental**

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individual, grupal o familiar que ayudan a las personas con enfermedades mentales a desarrollar habilidades de afrontamiento para la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo que el proveedor hace para ayudar a mejorar los servicios para la persona que los recibe. Este tipo de cosas incluyen:
 - Evaluación
 - Desarrollo del plan
 - Terapia (Individual / Grupo / Familia)
 - Rehabilitación (Individual / Grupo / Familia)
 - Servicios de salud mental Colateral pueden proporcionarse en una clínica, por teléfono o por telemedicina, en su hogar o en otro entorno comunitario.

- **Servicios de apoyo de medicamentos Medication Support Services**

- Estos servicios incluyen la prescripción, administración, administración y control de medicamentos psiquiátricos; y educación relacionada con medicamentos psiquiátricos. Los servicios de apoyo de medicamentos se pueden proporcionar en la clínica o en el consultorio de un proveedor, por teléfono o por telemedicina, o en el hogar u otro entorno comunitario.

- **Específica Administración de Casos**

- Este servicio ayuda a obtener servicios médicos, educativos, sociales, de recreación, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios cuando estos servicios pueden ser difíciles para que las personas con enfermedades mentales puedan obtenerlos por su cuenta. La gestión dirigida de casos incluye el desarrollo del plan; comunicación, coordinación y referencia; monitorear la entrega del servicio para

Llame a su MHP al 1-800-320-1616.



El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

asegurar el acceso de la persona al servicio y al sistema de entrega del servicio; y monitorear el progreso de la persona.

- **Servicios de Intervención de Crisis**

- Este servicio está disponible para tratar una condición urgente que requiere atención inmediata. El objetivo de la intervención en crisis es ayudar a las personas de la comunidad, para que no terminen en el hospital. La intervención en caso de crisis puede durar hasta ocho horas y puede proporcionarse en la clínica o en el consultorio de un proveedor, por teléfono o por telemedicina, en el hogar o en otro entorno comunitario.

- **Servicios de Estabilización de Crisis**

- Este servicio está disponible para tratar una condición urgente que requiere atención inmediata. La estabilización de crisis puede durar hasta 20 horas y debe proporcionarse en un centro de atención médico con licencia las 24 horas, en un programa ambulatorio en un hospital o en un sitio certificado por un proveedor para brindar servicios de estabilización de crisis.

- **Servicios de Tratamiento Residencial Para Adultos**

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para las personas que viven en instalaciones autorizadas que proporcionan servicios de tratamiento residencial para personas con enfermedades mentales. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de la habitación y la pensión para estar en la instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial para adultos.

- **Servicios de Tratamiento Residencial en Crisis**

- Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para las personas que tienen una crisis mental o emocional grave, pero que no necesitan atención en un hospital psiquiátrico. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana en instalaciones autorizadas. Medi-Cal no cubre el costo de la habitación y la comida para estar en la instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial en crisis.

- **Servicios Intensivos de Tratamiento Diurno**

- Este es un programa estructurado de tratamiento de salud mental que se proporciona a un grupo de personas que de otra manera necesitarían estar en el hospital u otro centro de atención de 24 horas. El programa dura al menos tres horas al día. La gente puede ir a sus propios hogares

Llame a su MHP al 1-800-320-1616.



El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

por la noche. El programa incluye actividades y terapias para el desarrollo de habilidades, así como psicoterapia.

- **Rehabilitación de Día**

- Este es un programa estructurado diseñado para ayudar a las personas con enfermedades mentales a aprender y desarrollar habilidades de afrontamiento y de vida y para manejar los síntomas de las enfermedades mentales de manera más efectiva. El programa dura al menos tres horas por día. El programa incluye actividades de desarrollo de habilidades y terapias.

- **Servicios Hospitalarios Psiquiátricos**

- These are services provided in a licensed psychiatric hospital based on the determination of a licensed mental health professional that the person requires intensive 24 hour mental health treatment.

- **Psychiatric Health Facility Services**

- These services are provided in a licensed mental health facility specializing in 24 hour rehabilitative treatment of serious mental health conditions. Psychiatric health facilities must have an agreement with a nearby hospital or clinic to meet the physical health care needs of the people in the facility.

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

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT, por sus siglas en inglés).

Para ser elegible para los servicios de EPSDT, un beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal completo. EPSDT cubre servicios que son necesarios para corregir o mejorar cualquier condición de salud mental o para evitar que la condición de salud mental empeore.

Pregúntele a su proveedor acerca de los servicios EPSDT. Puede recibir estos servicios si su proveedor y el MHP descubren que los necesita porque son médicamente necesarios.

Si tiene preguntas sobre el beneficio EPSDT, llame al 1-800-320-1616.

Los siguientes también están disponibles en el MHP para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años: Servicios Terapéuticos del Comportamiento (TBS), Coordinación de Cuidados intensivos (ICC), Servicios Intensivos en el Hogar (IHBS) y Servicios Terapéuticos de Crianza (TFC).

Servicios de Comportamiento Terapéutico



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

TBS son intervenciones de tratamiento ambulatorio intensivo e individualizado a corto plazo para beneficiarios hasta la edad de 21 años. Las personas que reciben estos servicios tienen trastornos emocionales graves, están experimentando una transición estresante o una crisis en la vida, y necesitan servicios adicionales de apoyo específico a corto plazo para lograr resultados especificados en su plan de tratamiento escrito.

TBS son un tipo de servicio especializado de salud mental disponible a través de cada MHP si tiene problemas emocionales graves. Para obtener TBS, debe recibir un servicio de salud mental, ser menor de 21 años y tener Medi-Cal completo.

- Si vive en su hogar, una persona del personal de TBS puede trabajar individualmente con usted para reducir los problemas graves de conducta a fin de evitar que necesite ir a un nivel más alto de atención, como un hogar grupal para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves.
- Si vive en un hogar grupal para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves, un miembro del personal de TBS puede trabajar con usted para que pueda pasar a un nivel de atención más bajo, como un hogar de crianza o de vuelta a casa. TBS lo ayudará a usted, a su familia, a su cuidador o al tutor legal a aprender nuevas formas de abordar el comportamiento problemático y las formas de aumentar los tipos de comportamiento que le permitirán tener éxito. Usted, el miembro del personal de TBS y su familia, cuidador o tutor trabajarán juntos como un equipo para abordar las conductas problemáticas durante un breve período, hasta que ya no necesite los servicios de TBS. Tendrá un plan de TBS que le dirá lo que usted, su familia, cuidador o tutor, y el personal de TBS harán durante TBS, y cuándo y dónde ocurrirá TBS. La persona del personal de TBS puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde es probable que necesite ayuda con su comportamiento problemático. Esto incluye su hogar, hogar de crianza, hogar grupal, escuela, programa de tratamiento diurno y otras áreas de la comunidad.

Coordinación de Cuidados Intensivos

ICC es un servicio dirigido de administración de casos que facilita la evaluación, la planificación de atención y coordinación de servicios a los beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para el alcance completo de los servicios de Medi-Cal y que cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

Los componentes del servicio ICC incluyen la evaluación; planificación y ejecución de servicios; seguimiento y adaptación; y la transición. Los servicios de ICC se proporcionan a través de los principios del Modelo Integrado de Práctica Básica (ICPM), incluido el establecimiento del Equipo de Niños y Familias (CFT) para asegurar la facilitación de una relación de colaboración entre un niño, su familia y los sistemas involucrados que atienden a los niños.

Llame a su MHP al 1-800-320-1616.



El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

CFT incluye apoyos formales (como el coordinador de atención, proveedores y administradores de casos de agencias que atienden a niños), apoyos naturales (como miembros de la familia, vecinos, amigos y miembros del clero) y otras personas que trabajan juntas para desarrollar e implementar el plan del cliente y es responsable de ayudar a los niños y sus familias a alcanzar sus metas. ICC también proporciona un Coordinador de ICC que:

- Asegura que los servicios médicamente necesarios sean accedidos, coordinados y proporcionados de una manera basada en la fuerza, individualizado, impulsado por el cliente y cultural y lingüísticamente competente.
- Asegura que los servicios y apoyos sean guiados por las necesidades del niño.
- Facilita una relación de colaboración entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en proporcionarles servicios.
- Apoya al padre / cuidador a satisfacer las necesidades de sus hijos.
- Ayuda a establecer el CFT y proporciona apoyo continuo.
- Organiza y combina la atención entre los proveedores y los sistemas de servicio infantil para permitir que el niño reciba servicios en su comunidad.

Servicios Intensivos Basados en el Hogar

IHBS son intervenciones individualizadas, basadas en la fuerza, diseñadas para cambiar o mejorar las condiciones de salud mental que interfieren con el funcionamiento de un niño / joven y están destinadas a ayudar al niño / joven a desarrollar las habilidades necesarias para el funcionamiento exitoso en el hogar y la comunidad, y mejorar la capacidad de la familia del niño / joven para ayudar al niño / joven a funcionar con éxito en el hogar y la comunidad.

Los servicios de IHBS se proporcionan de acuerdo con un plan de tratamiento individualizado desarrollado de acuerdo con la CIMF por parte del CFT en coordinación con el plan de servicio general de la familia, que puede incluir, entre otros, la evaluación, el desarrollo del plan, la terapia, la rehabilitación y la garantía. IHBS se proporciona a los beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para los servicios de Medi-Cal de alcance completo y que cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

Cuidado de Crianza Terapéutico

El modelo de servicio TFC permite la provisión de servicios especializados de salud mental a corto plazo, intensivos, informados sobre el trauma e individualizados para niños de hasta 21 años de edad que tienen necesidades emocionales y de comportamiento complejas. Los servicios incluyen el desarrollo del plan, la rehabilitación y la garantía. En TFC, los niños son colocados con padres de TFC capacitados, supervisados intensamente y con apoyo.

Llame a su MHP al 1-800-320-1616.



El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR SU MHP

¿Qué Derechos Tengo si el MHP Niega los Servicios que Quiero o Creo que Necesito?

Si su MHP niega, limita, demora o finaliza los servicios que desea o cree que debería recibir, usted tiene derecho a un Aviso (llamado "Aviso de determinación adversa de beneficios") del MHP. También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión solicitando una "queja" o "apelación". Las secciones a continuación analizan su derecho a un Aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su MHP.

¿Qué es una Determinación Adversa de Beneficios?

Una determinación adversa de beneficios es cualquiera de los siguientes:

- Si su MHP o uno de sus proveedores deciden que usted no es elegible para recibir ningún servicio especializado de salud mental de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor cree que necesita un servicio especializado de salud mental y solicita la aprobación del MHP, pero el MHP no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor, o reduce el tipo o la frecuencia del servicio. La mayoría de las veces, recibirá un Aviso de determinación adversa de beneficios antes de recibir el servicio, pero a veces el Aviso de determinación adversa de beneficios se realizará después de que usted ya haya recibido el servicio, o mientras reciba el servicio. Si recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios después de haber recibido el servicio, no tiene que pagar por el servicio.
- Si su proveedor ha solicitado la aprobación del MHP, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su MHP no le proporciona servicios según los estándares de tiempo de cita que debe cumplir (consulte la página 15).
- Si presenta un reclamo ante el MHP y el MHP no recibe una respuesta por escrito sobre su reclamo dentro de los 90 días.
- Si presenta una apelación ante el MHP y el MHP 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.

¿Qué es un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?

Una Notificación de determinación adversa de beneficios es una carta que su MHP le enviará si toma la decisión de denegar, limitar, demorar o finalizar los servicios que usted y su proveedor creen que debería recibir. También se usa un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios para informarle si su reclamo, apelación o

Llame a su MHP al 1-800-320-1616.



El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió servicios dentro de los estándares de la línea de tiempo del MHP para brindar servicios.

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

El Aviso de determinación adversa de beneficios le informará:

- La decisión que tomó su MHP que le afecta a usted y su capacidad para obtener servicios
- La fecha en que la decisión entrará en vigor y el motivo de la decisión.
- Las normas estatales o federales en las que se basó la decisión
- Sus derechos si no está de acuerdo con la decisión del MHP.
- Cómo presentar una apelación ante el MHP
- Cómo solicitar una audiencia estatal si no está satisfecho con la decisión del MHP sobre su apelación
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia estatal acelerada
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal
- ¿Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal?
- Si es elegible para continuar recibiendo servicios mientras espera una apelación o decisión de la audiencia estatal
- Cuando tiene que presentar su apelación o solicitud de audiencia estatal si desea que los servicios continúen

¿Qué debo Hacer Cuando Recibo un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?

Cuando reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios, debe leer cuidadosamente toda la información en el formulario. Si no entiende el formulario, su MHP puede ayudarlo. También puedes pedirle a otra persona que le ayude.

Si el MHP le informa que sus servicios finalizarán o se reducirán y usted no está de acuerdo con la decisión, tiene derecho a solicitar una apelación de esa decisión. Puede continuar recibiendo servicios hasta que se decida su apelación o audiencia estatal.

Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días después de recibir un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios o antes de la fecha de vigencia del cambio.

EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PRESENTAR UNA RECLAMO O APELAR

¿ Qué Sucede Si No Obtengo Los Servicios Que Deseo de Mi MHP?

Su MHP debe tener un proceso para que usted resuelva una queja o problema sobre cualquier problema relacionado con los servicios especializados de salud mental que



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

desea o está recibiendo. Esto se denomina proceso de resolución de problemas y podría implicar:

1. **El Proceso de Reclamo:** una expresión de infelicidad con respecto a cualquier cosa relacionada con sus servicios especializados de salud mental o el MHP.
2. **El Proceso de Apelación:** la revisión de una decisión (por ejemplo, una denegación o cambios en los servicios) que se tomó sobre sus servicios especializados de salud mental por el MHP o su proveedor.
3. **El Proceso de Audiencia Estatal:** el proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez de derecho administrativo estatal si el MHP niega su apelación.

Presentar una queja, una apelación o una audiencia estatal no contará en su contra y no afectará los servicios que está recibiendo. Presentar una queja o apelación lo ayuda a obtener los servicios que necesita y resolver cualquier problema que tenga con sus servicios especializados de salud mental. Las quejas y apelaciones también ayudan al MHP al darles información que pueden usar para mejorar los servicios. Cuando su reclamo o apelación esté completo, su MHP le notificará a usted y a otras personas involucradas sobre el resultado final. Cuando se decida su audiencia estatal, la Oficina de audiencias estatales le notificará a usted y a otras personas involucradas sobre el resultado final. Puede aprender más sobre cada proceso de resolución de problemas a continuación.

¿Puedo Obtener Ayuda Para Presentar una Apelación, Reclamo o Audiencia Estatal?

Su MHP lo ayudará a explicarle estos procesos y lo ayudará a presentar una queja, una apelación o para solicitar una audiencia estatal. El MHP también puede ayudarlo a decidir si califica para lo que se llama un proceso de "apelación acelerada", lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud y / o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor especializado de salud mental.

Si desea ayuda, llame a la línea de acceso las 24 horas al **1-800-320-1616**.



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

¿Puede el estado ayudarme con mi problema / preguntas?

uede comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención Médica, Oficina del Ombudsman, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (excepto festivos), por teléfono al (888) 452 8609 o por correo electrónico a MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov. Tenga en cuenta: Los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje de correo electrónico.

También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS, por sus siglas en inglés) para preguntar sobre sus derechos de audiencia llamando a su Unidad de Respuesta e Investigación Pública por teléfono al (800) 952-5253 (para TTY, llame al (800) 952-8349).

EL PROCESO DE RECLAMOS

¿Qué Es Una Reclamo?

Una queja es una expresión de insatisfacción con respecto a cualquier cosa relacionada con sus servicios especializados de salud mental que no sea uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y audiencia estatal.

¿Qué Es El Proceso De Reclamos?

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

Se puede hacer un reclamo en cualquier momento oralmente o por escrito, y hacer un reclamo no hará que pierda sus derechos o servicios. Si presenta una queja, su proveedor no tendrá problemas.

Puede autorizar a otra persona, o su proveedor, para que actúe en su nombre. Si autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, el MHP puede pedirle que firme un formulario que autoriza al MHP a divulgar información a esa persona.

Cualquier persona que trabaje para el MHP que decida la queja debe estar calificada para tomar las decisiones y no debe participar en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.

¿Cuándo Puedo Presentar Un Reclamo?

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



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

¿Cómo Puedo Presentar Un Reclamo?

Puede llamar al Coordinador de Resolución de Problemas de su MHP al **1-800-500-4465** para obtener ayuda con una queja. Las quejas pueden presentarse oralmente o por escrito. Las quejas orales no tienen que ser seguidas por escrito. Si desea presentar su reclamo por escrito, el MHP le proporcionará sobres con direcciones a todos los sitios de los proveedores para que pueda enviar su reclamo por correo. Si no tiene un sobre con su propia dirección, puede enviar su reclamo directamente a la dirección que se encuentra al frente de este manual.

¿Cómo Puedo Saber si el MHP Recibió mi Reclamo?

Su MHP le informará que recibió su queja enviándole una confirmación por escrito.

¿Cuándo Se Decidirá Mi Reclamo?

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

¿Cómo Puedo Saber Si El MHP Ha Tomado Una Decisión Sobre Mi Reclamo?

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su queja, el MHP le notificará a usted o a su representante por escrito sobre la decisión. Si su MHP no le notifica a usted o a las partes afectadas acerca de la decisión de la queja a tiempo, entonces el MHP le proporcionará un Aviso de determinación adversa de beneficios que le informará sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal. Su MHP le proporcionará un Aviso de determinación adversa de beneficios en la fecha en que vence el plazo. Puede llamar al MHP para obtener más información si no recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios. How Do I Know If the MHP Has Made a Decision About My Grievance?

¿Hay Una Fecha Límite Para Presentar Una Queja?

No, puede presentar una queja en cualquier momento.

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y EXPEDIDO)

Su MHP debe permitirle solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el MHP o sus proveedores acerca de sus servicios especializados de salud mental. Hay dos formas en que puede solicitar una revisión. Una forma es usar el proceso de apelación estándar. La otra forma es mediante el proceso de apelación acelerada. Estos dos tipos



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

de apelaciones son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para calificar para una apelación acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

¿Qué Es Una Apelación Estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de una decisión tomada por el MHP o su proveedor que involucra una denegación o cambios en los servicios que cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, el MHP puede tardar hasta 30 días en revisarlo. Si cree que esperar 30 días pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una “apelación acelerada”.

El proceso de apelación estándar:

- Le permite presentar una apelación verbalmente o por escrito. Si presenta su apelación oralmente, debe darle seguimiento con una apelación escrita y firmada. Puede obtener ayuda para escribir la apelación. Si no hace un seguimiento con una apelación escrita y firmada, su apelación no se resolverá. Sin embargo, la fecha en que presentó la apelación oral es la fecha de presentación.
- Asegurarse de presentar una apelación no contará para usted o su proveedor de ninguna manera.
- Le permite autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido un proveedor. Si autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, el MHP puede pedirle que firme un formulario que autoriza al MHP a divulgar información a esa persona.
- Que sus beneficios continúen cuando se solicite una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días a partir de la fecha en que se le envió por correo o se le entregó personalmente su Aviso de determinación adversa de beneficios. No tiene que pagar por servicios continuados mientras la apelación está pendiente. 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 deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.
- Asegúrese de que las personas que toman la decisión sobre su apelación estén calificadas para hacerlo y no estén involucradas en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.
- Permitir que usted o su representante examinen el archivo de su caso, incluido su registro médico, y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación.
- Le permite tener una oportunidad razonable para presentar evidencia y testimonio, y presentar argumentos legales y de hecho, en persona o por escrito.
- Permitir que usted, su representante o el representante legal del patrimonio de un miembro fallecido sean incluidos como partes en la apelación.
- Le informamos que su apelación está siendo revisada enviándole una confirmación por escrito.

Llame a su MHP al 1-800-320-1616.



El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

- Informarle sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal, luego de completar el proceso de apelación con el MHP.



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

¿Cuándo Puedo Presentar Una Apelación?

Puede presentar una apelación ante su MHP en cualquiera de las siguientes situaciones:

- El MHP o uno de los proveedores contratados deciden que usted no califica para recibir ningún servicio especializado de salud mental de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Su proveedor cree que necesita un servicio especializado de salud mental y solicita la aprobación del MHP, pero el MHP no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor ha solicitado la aprobación del MHP, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Su MHP no le brinda servicios según los plazos establecidos por el MHP.
- No cree que el MHP esté brindando servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios de salud mental especializados que necesita.

¿Cómo Puedo Presentar Una Apelación?

Puede llamar a su MHP al 1-800-500-4465 para obtener ayuda para presentar una apelación. El MHP proporcionará sobres con dirección propia en todos los sitios de proveedores para que pueda enviar su apelación por correo. Si no tiene un sobre con su propia dirección, puede enviar su apelación directamente por correo a la dirección que se encuentra al principio de este manual o puede enviar su apelación por fax al 1-559-687-6921. Las apelaciones pueden ser presentadas oralmente o por escrito. Si presenta su apelación oralmente, debe darle seguimiento con una apelación escrita firmada.

¿Cómo Puedo Saber Si Mi Apelación Ha Sido Decidida?

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

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

¿Hay Una Fecha Límite Para Presentar Una Apelación?

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días posteriores a la fecha que figura en la Notificación de determinación adversa de beneficios. No hay fechas límite para



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

presentar una apelación cuando no recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se Tomará Una Decisión Sobre Mi Apelación?

El MHP debe decidir sobre su apelación dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha en que el MHP reciba su solicitud de apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el MHP cree que se necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo un retraso es para su beneficio es cuando el MHP cree que podría aprobar su apelación si tiene más tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

¿Qué Sucede Si No Puedo Esperar 30 Días Para La Decisión De Mi Apelación?

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

¿Qué Es Una Apelación Acelerada?

Una apelación acelerada es una forma más rápida de decidir una apelación. El proceso de apelación acelerado sigue un proceso similar al proceso de apelación estándar. Sin embargo, debe demostrar que esperar una apelación estándar podría empeorar su condición de salud mental. El proceso de apelación acelerada también sigue plazos diferentes a los de la apelación estándar. El MHP tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Puede hacer una solicitud verbal para una apelación acelerada. No tiene que poner su solicitud de apelación acelerada por escrito.

¿Cuándo Puedo Presentar Una Apelación Acelerada?

Si cree que esperar hasta 30 días para una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación. Si el MHP está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su MHP resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de la apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión o si el MHP demuestra que se necesita información adicional y que la demora es de su interés. Si su MHP amplía los plazos, el MHP le dará una explicación por escrito de por qué se ampliaron los plazos.

Si el MHP decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el MHP debe hacer esfuerzos razonables para darle una notificación oral inmediata y le notificará por escrito dentro de los dos días calendario en que se le indique el motivo de la decisión. Su apelación luego seguirá los plazos estándar de apelación descritos anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del MHP de que su apelación no cumple con los criterios de apelación acelerada, puede presentar una queja.

Llame a su MHP al 1-800-320-1616.



El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

Una vez que su MHP resuelva su solicitud de una apelación acelerada, el MHP le notificará a usted y a todas las partes afectadas oralmente y por escrito.



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

EL PROCESO DE AUDIENCIA DEL ESTADO

¿Qué Es Una Audiencia Estatal?

Una audiencia estatal es una revisión independiente, realizada por un juez de derecho administrativo que trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, para garantizar que reciba los servicios especializados de salud mental a los que tiene derecho según el programa Medi-Cal.

¿Cuáles Son Mis Derechos De Audiencia Estatal?

Usted tiene derecho a:

- Tener una audiencia ante un juez de derecho administrativo (también llamada audiencia estatal)
 - Recibir información sobre cómo solicitar una audiencia estatal
 - Recibir información sobre las reglas que rigen la representación en la audiencia estatal
 - Sus beneficios continuarán cuando lo solicite durante el proceso de audiencia estatal si solicita una audiencia estatal dentro de los plazos requeridos
- Have a hearing before an administrative law judge (also called a State Hearing)

¿Cuándo Puedo Solicitar Una Audiencia Estatal?

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

- Presentó una apelación y recibió una carta de resolución de apelación que le informa que su MHP niega su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

¿Cómo Solicito Una Audiencia Estatal?

Puede solicitar una audiencia estatal en línea en:

<https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>.

Puede solicitar una Audiencia estatal o una Audiencia estatal acelerada por teléfono:

Llame a la División de Audiencias del Estado, sin cargo, al (800) 743-8525 o al (855) 795-0634, o llame a la línea de consultas y respuestas públicas, sin cargo, al (800) 952-5253 o TDD (800) 952 8349 .

Puede solicitar una audiencia estatal por escrito:

Envíe su solicitud al Departamento de Asistencia Social del Condado a la dirección que figura en el Aviso de determinación adversa de beneficios, o por fax o correo postal a:

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



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

Sacramento, CA 94244-2430
O por Fax a (916) 651-5210 o (916) 651-2789.

¿Hay Una Fecha Límite Para Solicitar Una Audiencia Estatal?

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una audiencia estatal. Los 120 días comienzan ya sea el día después de que el MHP le entregue personalmente su aviso de decisión de apelación, o el día después de la fecha del matasellos del aviso de decisión de apelación del MHP.

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

¿Puedo Continuar Con Los Servicios Mientras Estoy Esperando Una Decisión Sobre Una Audiencia Estatal?

Si actualmente recibe servicios autorizados y desea continuar recibiendo los servicios mientras espera la decisión de la Audiencia estatal, debe solicitar una Audiencia estatal dentro de los 10 días a partir de la fecha de recepción del Aviso de determinación adversa de beneficios, o antes de la fecha. su MHP dice que los servicios serán suspendidos o reducidos. Cuando solicita una audiencia estatal, debe decir que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de audiencia estatal.

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

¿Cuándo Se Tomará Una Decisión Sobre La Decisión de Mi Audiencia de Estado?

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

¿Qué Sucede Si No Puedo Esperar 90 Días Para La Decisión De La Audiencia Estatal?

Si cree que esperar tanto tiempo será perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta dentro de los tres días hábiles. Pídale a su médico o profesional de salud mental que escriba una carta para usted. También puedes escribir una carta tú mismo. La carta debe explicar detalladamente cómo esperar hasta 90 días para que se decida su caso perjudicará gravemente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima. Luego, asegúrese de solicitar una "audiencia acelerada" y presente la carta con su solicitud de audiencia.

El Departamento de Servicios Sociales, División de Audiencias Estatales, revisará su solicitud de una Audiencia 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 de audiencia dentro de los tres días hábiles posteriores a la fecha en que la División de Audiencias del Estado recibió su solicitud.



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué Es Una Directiva Anticipada?

Usted tiene derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada es una instrucción escrita sobre su atención médica que está reconocida por la ley de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que se le brindara atención médica o qué decisiones le gustaría tomar, en caso de que no pueda hablar por sí mismo. En ocasiones, puede escuchar una directiva anticipada que se describe como un testamento vital o un poder notarial duradero.

La ley de California define una directiva anticipada como una instrucción oral o escrita de atención médica individual o un poder (un documento escrito que otorga permiso a alguien para tomar decisiones por usted). Todos los MHP deben tener políticas de directivas anticipadas en vigor. Se requiere que su MHP proporcione información por escrito sobre las políticas de directivas anticipadas del MHP y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su MHP para obtener más información.

Una directiva anticipada está diseñada para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden proporcionar instrucciones sobre su propio cuidado. Es un documento legal que permite a las personas decir, de antemano, cuáles serían sus deseos si no pudieran tomar decisiones sobre la atención médica. Esto puede incluir cosas como el derecho a aceptar o rechazar el tratamiento médico, la cirugía o tomar otras decisiones de atención médica. En California, una directiva anticipada consta de dos partes:

- Su nombramiento de un agente (una persona) que toma decisiones sobre su atención médica; y
- Sus instrucciones individuales de atención médica

Puede obtener un formulario para una directiva anticipada de su plan de salud mental o en línea. En California, tiene derecho a proporcionar instrucciones de instrucciones anticipadas a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

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

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



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES BENEFICIARIOS

¿Cuáles Son Mis Derechos Como Beneficiario de Servicios Especializados de Salud Mental?

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

- Ser tratado con respeto personal y respeto por su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y hacer que se las expliquen de una manera que usted pueda comprender.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención de salud mental, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalia por el uso de restricciones y reclusión.
- Solicite y obtenga una copia de sus registros médicos, y solicite que se modifiquen o corrijan, si es necesario.
- Obtenga la información en este manual sobre los servicios cubiertos por el MHP, otras obligaciones del MHP y sus derechos como se describe aquí. También tiene derecho a recibir esta información y otra información proporcionada por el MHP en un formulario que sea fácil de entender. Esto significa, por ejemplo, que el MHP debe hacer que su información escrita esté disponible en los idiomas utilizados por al menos el cinco por ciento o 3,000 de sus beneficiarios del MHP, el que sea menor, y hacer que los servicios de interpretación oral estén disponibles sin cargo para las personas que hablan otros idiomas . Esto también significa que el MHP debe proporcionar materiales diferentes para personas con necesidades especiales, como personas ciegas o con visión limitada, o personas con problemas para leer.
- Obtener servicios especializados de salud mental de un MHP que cumpla con su contrato con el estado para la disponibilidad de servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de los servicios. El MHP está obligado a:
 - Emplee o tenga contratos escritos con suficientes proveedores para asegurarse de que todos los beneficiarios elegibles de Medi-Cal que califican para servicios especializados de salud mental puedan recibirlos de manera oportuna.
 - Cubrir servicios médicamente necesarios fuera de la red para usted de manera oportuna, si el MHP no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda brindar los servicios. “Proveedor fuera de la red” significa un proveedor que no está en la lista de proveedores del MHP. El MHP debe asegurarse de no pagar nada adicional por consultar a un proveedor fuera de la red.

Llame a su MHP al 1-800-320-1616.



El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

- Asegúrese de que los proveedores estén capacitados para brindar los servicios de salud mental especializados que los proveedores acuerdan cubrir.
 - Asegúrese de que los servicios de salud mental especializados que cubre el MHP sean suficientes en cantidad, tiempo y alcance para satisfacer las necesidades de los beneficiarios elegibles para Medi Cal. Esto incluye asegurarse de que el sistema del MHP para aprobar el pago de los servicios se base en la necesidad médica y se asegure de que los criterios de necesidad médica se utilicen de manera justa.
 - Asegúrese de que sus proveedores realicen evaluaciones adecuadas de las personas que pueden recibir servicios y que trabajen con personas que recibirán servicios para elaborar un plan de tratamiento que incluya los objetivos del tratamiento y los servicios que se brindarán.
 - Proporcionar una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado dentro de la red de MHP, o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted si lo solicita.
 - Coordine los servicios que proporciona con los servicios que se le brindan a través de un plan de atención médica administrada de Medi Cal o con su proveedor de atención primaria, si es necesario, y asegúrese de que su privacidad esté protegida según lo especificado en las normas federales sobre privacidad de la información médica.
 - Proporcionar acceso oportuno a la atención médica, lo que incluye hacer que los servicios estén disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una afección psiquiátrica de emergencia o una afección de urgencia o crisis.
 - Participar en los esfuerzos del estado para alentar la prestación de servicios de una manera culturalmente competente a todas las personas, incluidas aquellas con dominio limitado del inglés y antecedentes culturales y étnicos variados.
- Su MHP debe asegurarse de que su tratamiento no se modifique de manera perjudicial como resultado de que usted exprese sus derechos. Se requiere que su MHP cumpla con otras leyes federales y estatales aplicables (como: el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según lo implementan las regulaciones en 45 CFR parte 80; la Ley de Discriminación por Edad de 1975, según lo implementan las regulaciones en 45 CFR parte 91 ; la Ley de Rehabilitación de 1973; el Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (en relación con los programas y actividades de educación); los Títulos II y III de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades); Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Atención Asequible; así como los derechos descritos aquí.

●

Llame a su MHP al 1-800-320-1616.



El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

- Es posible que tenga derechos adicionales según las leyes estatales sobre el tratamiento de la salud mental. Si desea comunicarse con el Defensor de los Derechos de los Pacientes de su condado, puede hacerlo llamando a la Defensora de los Derechos del Paciente al 1-800-905-5597.

¿Cuáles Son Mis Responsabilidades Como Beneficiario De Servicios Especializados De Salud Mental?

Como receptor de servicios especializados de salud mental, es su responsabilidad:

- Lea atentamente este manual del beneficiario y otros materiales informativos importantes del MHP. Estos materiales lo ayudarán a comprender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Obtendrá el mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si necesita perder una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de anticipación y vuelva a programar para otro día y hora.
- Lleve siempre su tarjeta de identificación de beneficios de Medi Cal (BIC) y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.
- Informe a su proveedor si necesita un intérprete oral antes de su cita.
- Informe a su proveedor todas sus inquietudes médicas para que su plan de tratamiento sea preciso. Cuanto más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegúrese de preguntar a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que entienda completamente su plan de tratamiento y cualquier otra información que reciba durante el tratamiento.
- Siga el plan de tratamiento que usted y su proveedor han acordado.
- Comuníquese con el MHP si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Informe a su proveedor y al MHP si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.
- Trate al personal que le brinda su tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha de fraude o irregularidad, infórmelo:
 - El Departamento de Servicios de Atención Médica solicita a cualquier persona que sospeche de fraude, desperdicio o abuso de Medi-Cal que llame a la línea directa de fraude de Medi-Cal del DHCS al **1 (800) 822-6222**. Si

Llame a su MHP al 1-800-320-1616.



El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchhsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.

cree que esto es una emergencia, llame al **911** para obtener asistencia inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer en el anonimato.

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



Llame a su MHP al 1-800-320-1616.

El MHP del Condado de Tulare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Llamada es gratuita.

O visite en línea en <https://tchsa.org/eng/index.cfm/mental-health/>.