



**Riverside
University**
HEALTH SYSTEM

Behavioral Health

Plan de salud mental
Manual de Beneficiarios
Servicios Especializados
de Salud Mental

**P.O. Box 7549
Riverside, CA 92513**

Fecha de Publicación: 2018

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-660-3570 (TTY: 1-877-735-2929).

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 1-800-660-3570 (TTY: 1-877-735-2929).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-660-3570 (TTY: 1-877-735-2929).

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 1-800-660-3570 (TTY: 1-877-735-2929).

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-xxx-xxx-xxxx 1-800-660-3570 (TTY: 1-877-735-2929).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-660-3570 (TTY:1-877-735-2929)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 1-800-660-3570 (TTY: 1-877-735-2929)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցություն



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

δων υη ηι ρη ηι ύ ύ η ρ : Ωύν q uwh υρη η ρ 1-800-660-3570 (TTY (hē n uwh η υ) (1-877-735-2929).

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-660-3570 (телетайп: 1-877-735-2929).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. ب (1-800-660-3570 (TTY: 1-877-735-2929) 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。1-800-660-3570 (TTY: 1-877-735-2929) 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 1-800-660-3570 (TTY: 1-877-735-2929).

ੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਿਧਆਨ ਿਦਓ: ਜੇਤੂਸੀ ਂਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇਹੇ, ਤਾਂਭਾਸ਼ਾ ਿਵੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। [1-800-660-3570 (TTY: 1-800-877-735-2929) 'ਤੇਕਾਲ ਕਰੋ।

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-660-3570 (TTY: 1-877-735-2929) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-660-3570 (TTY: 1-877-735-2929).

ខ្មែរ (Cambodian)



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

ບຼອບພັດທະນາ ການເສີມສ້າງ ການສຶກສາ ແລະ ການຮຽນ, ການສຶກສາ ການສຶກສາ ການສຶກສາ
ເພື່ອ ມີ ສິດທິ ການສຶກສາ ການສຶກສາ ການສຶກສາ ການສຶກສາ ການສຶກສາ [1-xxx-xxx-
xxxx] (TTY: [1-xxx-xxx-xxxx])

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອ ອຳນາດພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຍຄ່າ, ແມ່ນມີຮ່ວມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-660-3570 (TTY: 1-877-735-2929).



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

TABLA DE CONTENIDO

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	7
AVISO DE NO DISCRIMINACION	8
INFORMACIÓN GENERAL	13
INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL	17
CÓMO DECIRLO SI USTED O ALGUIEN QUE SABE NECESITA AYUDA	23
ACCESO A SERVICIOS ESPECIALES DE SALUD MENTAL	27
CRITERIOS DE NECESIDAD MEDICA.....	36
SELECCIONANDO UN PROVEEDOR.....	38
ALCANCE DE LOS SERVICIOS	40
DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR SU PSM.....	53
EL PROCESO DE RESOLUCION DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN	58
EL PROCESO DE QUEJAS	61
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y EXPEDIDO).....	64
EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL.....	73
DIRECTIVA ANTICIPADA	78



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES BENEFICIARIOS

.....81



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Puede obtener este Manual del Beneficiario y otros materiales de forma gratuita en otros idiomas. Llame a Sistema de Salud de la Universidad de Riverside Salud del comportamiento (SSUR-SC). La llamada es gratuita.

Otros formatos

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos auxiliares, como Braille, letra grande de 18 puntos o audio. Llame a SSUR-SC. La llamada es gratuita.

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, ayuda cultural, y llame a SSUR-RC. La llamada es gratuita.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

AVISO DE NO DISCRIMINACION

La discriminación es contra la ley. SSUR-SC sigue las leyes estatales y federales de derechos civiles. SSUR-SC no discrimina ilegalmente, excluye a las personas, ni las trata de manera diferente debido al 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.

SSUR-SC proporciona:

- Ayuda 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:



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, contacte a SSUR-SC entre 8:00am-5:00pm. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 877-735-2929.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree que SSUR-SC no ha brindado estos servicios o ha discriminado 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 una queja con el programa de Mejora de la calidad. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Comuníquese con SSUR-SC entre las 8:00 am y las 5:00 pm llamando al 800-660-3570. O, si no puede escuchar o hablar bien, llame al 877-735-2929.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- Escrito: Llene un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:

Quality Improvement Program
P.O. Box 7549
Riverside, CA 92513

- En persona: Visite el consultorio de su proveedor o SSUR-SC y diga que desea presentar una queja.
- Electronicamente: Visite el sitio web de SSUR-SC en <http://ruhealth.org>.

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

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Servicios de Atención Médica de California, Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito, o electronicamente:

- Por telefono: Llame al **(916) 440-7370**. Si no puede hablar o escuchar bien, por favor llame al **711**



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

(Servicio de retransmisión de telecomunicaciones).

- Escrito: Llene un formulario de queja 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**

Los formularios de quejas están disponibles en http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.asp
[X](#)

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

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



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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

- **Por teléfono:** Llame al **1 (800) 368-1019**. Si no puede hablar o escuchar bien, llame a **TTY/TDD 1 (800) 537-7697**.
- **Escrito:** Llene un formulario de queja o envíe una carta a:

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

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

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



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este manual?

SSUR-SC se dedica a mejorar la salud y la vida de todos los residentes del Condado de Riverside a través de la provisión de tratamiento de salud del comportamiento y servicios de apoyo para la población de 0 a 5 años, niños en edad escolar, jóvenes en edad de transición, adultos, adultos mayores, individuos con historia de abuso de sustancias, y aquellos en tutela. Los servicios incluyen servicios ambulatorios, medicamentos, servicios de recuperación de apoyo, educación, vivienda, atención residencial, así como atención subaguda y aguda.

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

Aprenderás:

- Cómo obtener servicios especializados de salud mental a través de su PSM



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- 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 <http://ruhealth.org> o en forma impresa de su PSM, sin cargo. Llame a su PSM al 800-660-3570 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 inglés, tiene a su disposición servicios gratuitos de interpretación oral. Llame a SSUR-SC. Llame a SSUR-SC. Su PSM está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

También puede comunicarse con su MHP al 800-660-



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

3570 si desea este manual u otros materiales escritos en formatos alternativos, como letra grande, Braille o audio. Su PSM le ayudará.

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

Esta información está disponible en los idiomas que figuran a continuación:

Spanish

¿De qué es responsable mi PSM?

Su PSM 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 PSM. 800-706-7500.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- Tener suficientes proveedores para asegurarse de que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el PSM si los necesita.
- Informarle y educarlo sobre los servicios disponibles de su PSM.
- Brindarle servicios en su idioma o por un intérprete (si es necesario) sin cargo y informarle 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. SSUR-SC proporciona información escrita en español, letra grande y video.
- Proporcionarle un aviso de cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual en menos de 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 que están disponibles, o si hay un aumento o disminución en el número de proveedores de la red, o si hay algún otro cambio que podría afectar los beneficios Usted recibe a través del PSM.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 ganas?
- Tu edad
- La edad de los niños que cuidas
- Si está embarazada, ciega o discapacitada
- Si está en 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?

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, proporcionada en inglés y otros idiomas
<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi->



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

[cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medical/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx). Envíe la solicitud completa 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/medical/Pages/CountyOffices.aspx>.

Department of Public Social Services
11070 Magnolia Ave, Ste. A
Riverside, CA 92505

Por teléfono: Para hacer la solicitud por teléfono, llame a la oficina local de su condado. Puede encontrar el número de teléfono en la web en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx>.

951-358-3400.

En línea: Aplicar 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 del condado.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

En persona: Para solicitar en persona, busque la oficina local de su condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx>, donde puede obtener ayuda para completar su solicitud.

Department of Public Social Services
11070 Magnolia Ave., Ste. A
Riverside, CA 92505

Si necesita ayuda para hacer una solicitud, o si tiene preguntas, puede comunicarse con un Asesor de Inscripción Certificado (AIC) capacitado de forma gratuita. Llame al 1-800-300-1506, o busque un AIC 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>.

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia son servicios para beneficiarios que experimentan una condición médica



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

inesperada, incluida una condición médica de emergencia psiquiátrica.

Una afección médica de emergencia tiene síntomas severos (que puede incluir dolor severo) que una persona promedio puede esperar que ocurra lo siguiente en cualquier momento:

- La salud de la persona (o con respecto a una mujer embarazada, la salud de su feto) podría estar en serios problemas
- Problemas serios con las funciones corporales
- Problemas serios con cualquier órgano o partes

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



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 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 transportación disponible?

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

Si necesita ayuda con el transportación, 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 transportación médica,



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

puede llamar directamente a una compañía de transportación médica profesional con licencia aprobada o puede llamar a su proveedor de atención médica y preguntar sobre proveedores de transportación en su área. Cuando se comuniquen con la compañía de transportación, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transportación médica que no sea de emergencia, su proveedor puede recetarle transportación médica que no sea de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transportación para coordinar su traslado de ida y vuelta a su (s) cita (s).

¿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 951-686-4357.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOZCA 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 sí mismo. Si usted es elegible para Medi-Cal y cree que necesita ayuda profesional, debe solicitar una evaluación de su PSM.

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

- Deprimido (o sentirse desesperado, desamparado o muy abatido) la mayor parte del día, casi todos los días
- Pérdida de interés en actividades que generalmente te gusta hacer
- Pérdida de peso significativa o ganancia en un corto período de tiempo
- Dormir demasiado o muy poco
- Movimientos físicos lentos o excesivos



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- 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 unas pocas horas de sueño)
- Pensamientos demasiado rápidos para que te mantengas al día
- Hablas muy rápido o no puedes dejar de hablar
- Creyendo que la gente está tratando de atraparte
- Escuchar voces y / o sonidos que otros no escuchan
- Ver cosas que otros no ven
- No puede ir al trabajo o a 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
- Tener lo que otros llaman comportamientos extraños o estafalario



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

¿Cómo puedo saber cuándo un niño o adolescente necesita ayuda?

Puede comunicarse con su PSM para una evaluación para su niño o adolescente si cree que están mostrando algunas de los 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 PSM, el PSM se encargará de 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, tales como servicios de salud mental. Si hay más de una señal o persiste durante un largo período de tiempo, puede indicar un problema más serio que requiere ayuda profesional. Aquí hay algunos signos a tener en cuenta:

- Cambio repentino e inexplicable en el comportamiento
- Quejas de dolores / molestias sin ninguna causa médica / física



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- Pasa más tiempo solo
- Se cansa fácilmente y tiene poca energía
- Inquieto e incapaz de quedarse quieto
- Menos interesado en la escuela sin razón aparente
- Se distrae fácilmente
- Tiene miedo de nuevas situaciones
- Se siente triste o infeliz sin causa aparente
- Es irritable o enojado sin causa aparente
- Si se siente sin esperanza
- Tiene problemas para concentrarse
- Tiene menos interés en los amigos
- Pelea 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
- Actúa notablemente más jóvenes que los niños de su edad



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- No entiende los sentimientos de los demás
- Acosa a otros
- No se responsabiliza de sus acciones
- Toma cosas que no le pertenece y niega hacerlo

ACCESO A SERVICIOS ESPECIALES 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 dirigida a manejo de casos
- Servicios de intervención en crisis
- Servicios de estabilización de crisis



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial de crisis
- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Rehabilitación diurno
- Servicios de hospitalización psiquiátrica
- Servicios de centro de salud psiquiátrica

Además de los servicios especializados de salud mental mencionados anteriormente, los beneficiarios menores de 21 años de edad tienen acceso a servicios adicionales bajo la Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico, y Tratamiento (ETPDT) beneficio.

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?



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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

Otra persona u organización puede referirlo a su PSM para servicios especializados de salud mental, incluyendo a su doctor, escuela, un miembro de la familia, guardián, su plan de salud de atención 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 PSM, a menos que haya una emergencia. Su PSM no puede rechazar una solicitud para realizar una evaluación inicial para determinar si cumple con los criterios para recibir servicios del PSM.

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



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

¿Dónde puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive. SSUR-SC proporciona servicios en todo el oeste, medio condado, y regiones desérticas. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, juventud, adultos, y adultos mayores. Si eres menor de 21 años, usted es elegible para cobertura adicional y beneficios bajo ETPDT.

Su PSM determinará si necesita servicios especializados de salud mental. Si necesitas el PSM lo remitirá a un proveedor de salud mental que le brinde los servicios que necesite.

El PSM tiene que 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 PSM tiene que cumplir con los estándares de tiempo de cita del estado al programar una cita para que usted



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

reciba servicios del PSM. El PSM debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de tiempo de cita:

- Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su solicitud no urgente para iniciar los servicios con el PSM;
- Dentro de las 48 horas si solicita servicios por una condición 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?

Su proveedor, y el PSM y usted están involucrados en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del PSM siguiendo los criterios de necesidad médica y la lista de servicios cubiertos. El PSM 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 PSM debe seguir líneas de tiempo específicas. Para una autorización estándar, el



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

PSM debe decidir basado en la solicitud de su proveedor dentro de los 5 días calendario. Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el PSM cree que es de su interés obtener más información de su proveedor, la línea de tiempo se puede ampliar hasta 14 días de calendario adicionales. Un ejemplo de cuándo una extensión puede ser de su interés es cuando el PSM cree que podría aprobar la solicitud de tratamiento de su proveedor si obtiene información adicional de su proveedor. Si el PSM extiende el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión. Puede solicitar al PSM más información sobre el proceso de autorización. Llame a su PSM para solicitar información adicional.

Si el PSM decide que no necesita los servicios solicitados, el PSM debe enviarle un Aviso de determinación adversa de beneficios que le informa que los servicios fueron negados y que le informa que puede presentar una apelación y le brinda información sobre cómo presentar una apelación. Para obtener más información sobre sus derechos para presentar una queja o una apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de sus PSM de negar sus servicios o tomar otras medidas con las que no está de acuerdo, consulte la página 38 en este manual.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

¿Cómo obtengo otros servicios de salud mental que no están cubiertos por el PSM?

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 salud de atención 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 a su plan de salud de atención médica administrada de Medi-Cal directamente. 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 PSM puede ayudarlo a



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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.

¿Cómo obtengo otros servicios de Medi-Cal (atención primaria / médica) que no están cubiertos por el PSM?

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

1. Inscribirse en un plan de salud de atención administrada de Medi-Cal

- Su plan de salud encontrará un proveedor para usted si necesita atención médica.
- Recibe su atención médica a través de un plan de salud, una organización de mantenimiento (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.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- 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 toman Medi Cal.

- Recibe atención médica de proveedores individuales o clínicas que toman Medi-Cal.
- Debe informar a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir servicios. De otra manera, 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 puede elegir ver solo 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: 800-499-3008.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 PSM lo ayudará a obtener esta información 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 brindará un tratamiento especializado de salud mental según sus necesidades.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para personas menores de 21 años?

Si eres menor de 21 años de edad, tienes Medi-Cal completo, y tienes un diagnóstico cubierto por el PSM, El PSM debe proporcionarle servicios especializados de salud mental si esos servicios ayudarán a corregir o mejorar su condición de salud mental o evitar que su condición de salud mental empeore.

¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para los servicios hospitalarios psiquiátricos para pacientes hospitalizados?

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 síntomas de la enfermedad mental, usted:

- Representa un peligro actual para usted o para otros, o una destrucción significativa de propiedad
- No pueden proveer o utilizar alimentos, ropa o refugio
- Presentar un grave riesgo para su salud física



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- 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

SELECCIONANDO UN PROVEEDOR

¿Cómo puedo encontrar un proveedor para los servicios especializados de salud mental que necesito?

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

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



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

debe permitirle cambiar de proveedor. Cuando pida cambiar de proveedor, El PSM debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores, a menos que haya una buena razón para no hacerlo.

A veces, los proveedores contratados por PSM dejan el PSM por su cuenta o a solicitud del PSM. Cuando esto sucede, el PSM 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 que el PSM sepa que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto pasa, su PSM debe permitirle continuar recibiendo los servicios del proveedor que dejó el PSM, si es posible. Solicite a su PSM la "continuidad de la atención" si desea continuar viendo a un proveedor que ya no está en el PSM.

Se requiere que su PSM publique en línea un directorio de proveedores actual. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite su sitio web de PSM <http://ruhealth.org> o llame al número de teléfono gratuito de PSM. Un directorio de proveedores actual está disponible electrónicamente en el sitio web de PSM, o en forma impresa a pedido.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

¿Puedo continuar recibiendo servicios de mi proveedor actual?

Si ya está recibiendo servicios de salud mental (de otro PSM, un plan de atención administrada o un profesional de Medi-Cal individual), puede hacer una solicitud de "continuidad de la atención" para que pueda permanecer con su proveedor actual, por 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 nuevo proveedor;
- El proveedor cumple con ciertos requisitos según las leyes estatales y federales; y,
- El proveedor acepta los términos y condiciones del PSM para contratar con el PSM.

ALCANCE DE LOS SERVICIOS



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 recibe los servicios. Este tipo de cosas incluyen: evaluaciones para ver si necesita el servicio y si el servicio está funcionando; planificar el desarrollo para decidir los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se proporcionarán; y “colateral,” lo que significa trabajar con miembros de la familia y personas importantes en su vida (si usted lo autoriza) para ayudarlo a mejorar o mantener sus habilidades de la vida diaria. Los servicios de



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

salud mental se pueden brindar en la clínica o en el consultorio de un proveedor, por teléfono o por telemedicina, en su hogar u otro entorno comunitario.

- **Servicios de apoyo de medicamentos**

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

- **Gestión de casos específicos**

- Este servicio ayuda a obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otros servicios comunitarios, cuando estos servicios pueden ser difíciles para que las personas con enfermedades mentales puedan obtener sus propios. La gestión dirigida de casos incluye el desarrollo del plan;



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

comunicación, coordinación y referidos; monitorear la entrega del servicio para asegurar el acceso de la persona al servicio y al sistema de entrega del servicio; y monitoreando 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 brindarse en la clínica o en el consultorio de un proveedor, por teléfono o por telemedicina, en el hogar u 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 médica con licencia las 24



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

horas, en un programa ambulatorio en un hospital o en un sitio de proveedor certificado 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 brindan 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 comida para estar en la instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial para adultos.

- **Servicios de tratamiento residencial en crisis**

- Estos servicios brindan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para las personas que tienen una crisis mental o crisis emocional, pero que no necesitan atención en un hospital psiquiátrico. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 brinda a un grupo de personas que de otro modo 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 por la noche. El programa incluye actividades de desarrollo de habilidades y terapias, así como psicoterapia.

- **Rehabilitación diurno**

- 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



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

tres horas por día. El programa incluye actividades de desarrollo de habilidades y terapias.

- **Servicios hospitalarios psiquiátricos**

- Estos son servicios prestados en un hospital psiquiátrico con licencia según la determinación de un profesional de salud mental con licencia que la persona requiere tratamiento intensivo de salud mental las 24 horas.

- **Servicios de instalaciones de salud psiquiátrica**

- Estos servicios se brindan en un centro de salud mental con licencia que se especializa en el tratamiento de rehabilitación de enfermedades graves de salud mental las 24 horas del día. Las instalaciones de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercana para satisfacer las necesidades de atención de salud física de las personas en la instalación.

¿Hay servicios especiales disponibles para niños, adolescentes y / o adultos jóvenes?



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 (EDTTP).

Para ser elegible para los servicios de EDTTP, un beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal completo. EDTTP cubre los 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 sobre los servicios EDTTP. Puede recibir estos servicios si su proveedor y el MHP descubren que los necesita porque son médicamente necesarios.

Si tiene preguntas sobre el beneficio EDTTP, llame al 800-706-7500.

Los siguientes también están disponibles en el PSM para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años de edad: Servicios de Comportamiento Terapéuticos (SCT), Coordinación de Cuidados Intensivos (CCI), Servicios



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

Intensivos Basados en el Hogar (SIBH) y Servicios de Cuidados de Crianza Temporal (SCCT).

Servicios de comportamiento terapéutico

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

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

- Si esta viviendo en casa, un personal de SCT puede trabajar individualmente con usted para reducir los problemas de conducta graves para tratar de evitar que tenga que ir a un nivel más alto de atención,



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

como un hogar grupal para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales graves.

- Si vive en un hogar grupal para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves, un personal de SCT puede trabajar con usted para que pueda trasladarse a un nivel de atención más bajo, como un hogar de crianza o regreos a su hogar. SCT lo ayudará a usted, a su familia, a su cuidador o tutor a aprender nuevas formas de abordar problemas de conducta y formas de aumentar los tipos de comportamiento que le permitirán tener éxito. Usted, el personal de SCT 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 SCT. Tendrá un plan de SCT que le dirá lo que usted, su familia, cuidador o tutor y el personal de SCT harán durante SCT, y cuándo y dónde ocurrirá SCT. El personal de SCT 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.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

Coordinación de cuidados intensivos

CCI es un servicio de gestión dirigido de administración de casos que facilita la evaluación, la planificación de la atención y la coordinación de los 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 de servicio CCI incluyen la evaluación; planificación y implementación de servicios; vigilancia y adaptación; y transición. Los servicios de CCI se brindan a través de los principios del Modelo Integrado de Práctica Básica (MIPB), incluido el establecimiento del Equipo de Niños y Familias (ENF) para asegurar la facilitación de una relación de colaboración entre un niño, su familia y los sistemas involucrados que atienden a los niños.

ENF incluye apoyos formales (como el coordinador de atención, proveedores y administradores de casos de las agencias que atienden a niños), apoyos naturales (como familiares, vecinos, amigos y miembros del clero), y otras personas que trabajan juntas para desarrollar e implementar el plan del cliente y son responsables de



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

ayudar a los niños y sus familias a alcanzar sus metas. CCI también proporciona un Coordinador de CCI que:

- Asegura que los servicios médicamente necesarios se accedan, coordinen y entregados en una fuerza basada individualizada, orientada al cliente y culturalmente 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 la prestación de servicios para ellos.
- Ayuda al padre / cuidador a satisfacer las necesidades de sus hijos.
- Ayuda a establecer el ENF y proporciona apoyo continuo.
- Organiza y combina la atención entre los proveedores y los sistemas de atención infantil para permitir que el niño reciba servicios en su comunidad.

Servicios Intensivos Basados en el Hogar

SIBH son intervenciones individualizadas, basadas en la fuerza, diseñadas para cambiar o mejorar las condiciones de salud mental que interfieren con el funcionamiento del



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 SIBH se brindan de acuerdo con un plan de tratamiento individualizado desarrollado de acuerdo con el MPNI por el EIF en coordinación con el plan de servicio general de la familia, que puede incluir, entre otros, evaluación, desarrollo del plan, terapia, rehabilitación y colateral. SIBH se proporciona a los beneficiarios menores de 21 años de edad 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 CCT permite la provisión de servicios especializados de salud mental especializados 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



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

complejas. Los servicios incluyen el desarrollo del plan, la rehabilitación y colateral. En CCT, los niños se colocan con padres apoyados, capacitados, y supervisados intensamente en CCT.

DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR SU PSM

¿Qué derechos tengo si el PSM niega los servicios que quiero o creo que necesito?

Si su PSM 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 PSM. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión al solicitar 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:



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- Si su PSM 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 PSM, pero el PSM 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 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 PSM, pero el PSM necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su PSM no le proporciona servicios según los estándares de tiempo de cita que debe cumplir (consulte la página 23).



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- Si presenta un reclamo ante el PSM y el PSM no responde con una decisión por escrito sobre su reclamo dentro de los 90 días.
- Si presenta una apelación ante el PSM y el PSM no 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?

Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios es una carta que su PSM le enviará si toma la decisión de negar, limitar, demorar o finalizar los servicios que usted y su proveedor creen que debe recibir. También se usa un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios para informarle si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió servicios dentro de los plazos del PSM para proporcionar servicios.

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



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

El Aviso de Determinación Adversa de Beneficios le informará:

- La decisión que tomó su PSM que le afecta a usted y su capacidad para obtener servicios
- La fecha en que la decisión entrará en vigencia 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 PSM
- Cómo presentar una apelación ante el PSM
- Cómo solicitar una audiencia estatal si no está satisfecho con la decisión del PSM 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.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- 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 PSM puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que le ayude.

Si el PSM 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 Terminación Adversa de Beneficios o antes de la fecha de vigencia del cambio.**



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O UNA APELACIÓN

¿Qué sucede si no recibo los servicios que deseo de mi PSM?

Su PSM debe tener un proceso para que usted resuelva una queja o problema sobre cualquier problema relacionado con los servicios especializados de salud mental que desea o está recibiendo. Esto se llama el proceso de resolución de problemas y podría implicar:

1. **El proceso de quejas:** una expresión de desdicha por cualquier cosa relacionada con sus servicios especializados de salud mental o el PSM.
2. **El proceso de apelación:** la revisión de una decisión (por ejemplo, rechazo o cambios en los servicios) que realizó el PSM o su proveedor sobre sus servicios especializados de salud mental.
3. **El proceso de audiencia del estado:** el proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez estatal de derecho administrativo si el PSM niega su apelación.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 PSM al darles información que pueden usar para mejorar los servicios. Cuando su reclamo o apelación esté completo, su PSM 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 PSM lo ayudará a explicarle estos procesos y lo ayudará a presentar una queja, una apelación o solicitar una audiencia estatal. El PSM 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



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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, 800-660-3570.

¿Puede el estado ayudarme con mi problema / pregunta?

Puede 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 días 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 debes 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 consultar sobre sus derechos de audiencia comunicándose por teléfono con su Unidad de



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

Investigación y Respuesta Pública al (800) 952-5253
(para TTY, llame (800) 952-8349).

EL PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

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 quejas?

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

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, a actuar en su nombre. Si autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, el PSM puede pedirle que firme un



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

formulario que autoriza al PSM a divulgar información a esa persona.

Cualquier persona que trabaje para el PSM que decide 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 una queja?

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

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar a su PSM al 800-660-3570 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 su dirección en todos los sitios de los proveedores para que los envíe por correo. Si no tiene un sobre con su propia



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

dirección, puede enviar su reclamo directamente a la dirección que se encuentra al frente de este manual.

¿Cómo puedo saber si el PSM recibió mi reclamo?

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

¿Cuándo se decidirá mi queja?

El PSM 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 PSM 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 PSM 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 PSM ha tomado una decisión sobre mi reclamo?



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su queja, el PSM le notificará a usted o a su representante por escrito de la decisión. Si su PSM no le notifica a usted o a las partes afectadas acerca de la decisión de la queja a tiempo, entonces el PSM le proporcionará un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios que le informará sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal. Su PSM le proporcionará un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios en la fecha en que vence el plazo. Puede llamar al PSM para obtener más información si no recibe un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios.

¿Hay una fecha límite para presentar una queja?

No, puede presentar una queja en cualquier momento.

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y EXPEDIDO)

Su PSM debe permitirle solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el PSM o sus proveedores sobre sus servicios especializados de salud mental. Hay dos maneras 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



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de una decisión tomada por el PSM o su proveedor que involucra una negación o cambios en los servicios que cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, el PSM puede demorar 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.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- Asegurarse de presentar una apelación no contará contra usted ni para 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 PSM puede pedirle que firme un formulario que autoriza al PSM a divulgar información a esa persona.
- Sus beneficios continúan al solicitar 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 a usted el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. No tiene que pagar por servicios continuos 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 suspender el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación esta pendiente.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- 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 expediente 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 pruebas y testimonios 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.
- Informarle de su derecho a solicitar una audiencia estatal, luego de completar el proceso de apelación con el PSM.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

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

- El PSM 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 PSM, pero el PSM 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 PSM, pero el PSM necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Su PSM no le proporciona servicios según los plazos que ha establecido el PSM.
- No cree que el PSM esté proporcionando servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios especializados de salud mental que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar a su PSM 800-660-3570 para obtener ayuda para llenar una apelación. El PSM 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 correo o por fax a P.O. Box 7549 Riverside, CA 92513 (Fax: 951-955-7203). Las apelaciones pueden ser presentadas oralmente o por escrito. Si presenta su apelación oralmente, debe hacer un seguimiento con una apelación escrita firmada.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

¿Cómo puedo saber si mi apelación ha sido decidida?

Su PSM 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 el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. No hay fechas límite para 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?



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

El PSM debe decidir sobre su apelación dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha en que el PSM reciba su solicitud de apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión, o si el PSM considera 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 PSM 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



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

salud mental. El proceso de apelación acelerada también sigue plazos diferentes a los de la apelación estándar. El PSM 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 PSM está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su PSM 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 PSM muestra que se necesita información adicional y que la demora es de su interés. Si su PSM amplía los plazos, el PSM le dará una explicación por escrito de por qué se ampliaron los plazos.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

Si el PSM decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el PSM 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 PSM de que su apelación no cumple con los criterios de apelación acelerada, puede presentar una queja.

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

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.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

¿Cuáles son mis derechos de audiencia estatal?

Tienes 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

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia estatal?

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

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

¿Cómo solicito una audiencia estatal?



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 (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 aparece 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

Sacramento, CA 94244-2430

O por fax a (916) 651-5210 or (916) 651-2789.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

¿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 PSM 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 PSM.

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 que su PSM dice que los servicios serán detenidos o reducidos. Cuando solicita una Audiencia Estatal, debe decir que desea seguir



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 suspender 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 la audiencia de mi 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 puede escribir una carta usted mismo. La carta debe explicar detalladamente cómo esperar hasta 90 días



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 para 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.

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



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 PSM deben tener políticas de directivas anticipadas en vigencia. Se requiere que su PSM proporcione información por escrito sobre las políticas de directivas anticipadas del PSM y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su PSM 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 un tratamiento médico,



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 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 directivas 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 PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

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 PSM. 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 explicarlas de una manera que usted pueda entender.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención de salud mental, incluido el derecho a rechazar un 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.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos, y solicitar que se modifiquen o corrijan, si es necesario.
- Obtenga la información en este manual sobre los servicios cubiertos por el PSM, otras obligaciones del PSM y sus derechos como se describe aquí. También tiene derecho a recibir esta información y otra información proporcionada por el PSM en un formulario que sea fácil de entender. Esto significa, por ejemplo, que el PSM 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 PSM, el que sea menor, y hacer que los servicios de interpretación oral estén disponibles de forma gratuita para las personas que hablan otros idiomas. Esto también significa que el PSM debe proporcionar diferentes materiales para personas con necesidades, como personas ciegas o con visión limitada, o personas que tienen problemas para leer.
- Obtener servicios especializados de salud mental de un PSM que cumpla con su contrato con el estado para la disponibilidad de servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

continuidad de la atención, y cobertura y autorización de servicios. El PSM es requerido para:

- 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 PSM 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 PSM. El PSM debe asegurarse de no pagar nada adicional por consultar a un proveedor fuera de la red.
- Asegurarse de que los proveedores estén capacitados para brindar los servicios de salud mental especializados que los proveedores aceptan cubrir.
- Asegúrese de que los servicios de salud mental especializados que cubre el PSM 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 de PSM para aprobar el pago de los



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- 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 PSM, 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 de salud.
 - Brindar acceso oportuno a la atención, que incluye servicios disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una condición psiquiátrica de emergencia o una condición de urgencia o crisis.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- Participar en los esfuerzos del estado para alentar la prestación de servicios de manera culturalmente competente a todas las personas, incluidas aquellas con dominio limitado del inglés y antecedentes culturales y étnicos variados.
- Su PSM debe asegurarse de que su tratamiento no se modifique de manera perjudicial como resultado de que usted exprese sus derechos. Se requiere que su PSM 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 el Acta de Rehabilitación de 1973, el Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (con respecto a los programas y actividades de educación); 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.
- Es posible que tenga derechos adicionales según las leyes estatales sobre el tratamiento de salud mental. Si desea comunicarse con el Defensor de los



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

Derechos de los Pacientes de su condado, puede hacerlo llamando al: 800-350-0519.

¿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 PSM. Estos materiales lo ayudarán a comprender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Tendrá 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.



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- 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, mayor será el éxito.
- Asegúrese de preguntarle 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 PSM 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 PSM 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.
- Tratar con respeto y cortesía al personal que brinda su tratamiento.
- 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



Llame a su PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>

- al **1 (800) 822-6222**. Si 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 reportar 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 PSM al 800-706-7500
SSUR-SC está aquí de lunes a viernes 8:00am-5:00pm.
La llamada es gratuita.
O visite en línea en <http://ruhealth.org>