

Condado de Fresno

Mental Health Plan (Plan de salud mental, MHP)



Manual del beneficiario

Servicios especializados de salud mental

Fresno County Mental Health Plan
P.O. Box 45003
Fresno, CA 93718-9886

Fecha de publicación: marzo de 2023¹

¹ El manual se proporcionará a los beneficiarios dentro de los 14 días hábiles posteriores a la recepción de la notificación de inscripción.

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS	3
INFORMACIÓN GENERAL.....	10
INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL.....	13
CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA	19
ACCESO A LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL	22
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR.....	30
ALCANCE DE LOS SERVICIOS.....	32
DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU PLAN DE SALUD MENTAL.....	40
EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN	43
EL PROCESO DE QUEJA	45
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)	48
EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL.....	53
INSTRUCCIONES ANTICIPADAS.....	57
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO.....	59



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Usted puede obtener este Manual del beneficiario (manual) y otros materiales de forma gratuita en otros idiomas. Llame al Plan de salud mental del condado de Fresno. La llamada telefónica es gratuita.

Otros formatos

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos auxiliares, como braille, letra grande de 20 puntos o audio. Llame al Plan de salud mental del condado de Fresno. La llamada telefónica es gratuita.

Servicios de intérprete

No tiene que usar a un familiar o amigo como intérprete. Los servicios gratuitos de intérprete, de idiomas y culturales están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Para obtener este manual en un idioma diferente o para obtener ayuda de un intérprete, de idiomas y cultural, llame al Plan de salud mental del condado de Fresno. La llamada telefónica es gratuita.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call [1-800-654-3937] (TTY: [711]). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call [1-800-654-3937] (TTY: [711]). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ [1-800-654-3937] (TTY: [711]). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ [1-800-654-3937] (TTY: [711]). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

Ուշադրություն: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք [1-800-654-3937] (TTY: [711]): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք [1-800-654-3937] (TTY: [711]): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ [1-800-654-3937] (TTY: [711])។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ [1-800-654-3937] (TTY: [711])។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 [1-800-654-3937] (TTY: [711])。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 [1-800-654-3937] (TTY: [711])。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با [1-800-654-3937] (TTY: [711]) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با [1-800-654-3937] (TTY: [711]) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो [1-800-654-3937] (TTY: [711]) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। [1-800-654-3937] (TTY: [711]) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau [1-800-654-3937] (TTY: [711]). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau [1-800-654-3937] (TTY: [711]). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は [1-800-654-3937] (TTY: [711])へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 [1-800-654-3937] (TTY: [711])へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 [1-800-654-3937] (TTY: [711]) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. [1-800-654-3937] (TTY: [711]) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ [1-800-654-3937] (TTY: [711]). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ [1-800-654-3937] (TTY: [711]). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux [1-800-654-3937] (TTY: [711]). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx [1-800-654-3937] (TTY: [711]). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [711]). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ [1-800-654-3937] (TTY: [711]). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру [1-800-654-3937] (линия ТТУ: [711]). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру [1-800-654-3937] (линия ТТУ: [1-xxx-xxx-xxxx]). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al [1-800-654-3937] (TTY: [711]). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al [1-800-654-3937] (TTY: [711]). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa [1-800-654-3937] (TTY: [711]). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa [1-800-654-3937] (TTY: [711]). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-800-654-3937] (TTY: [711]) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-800-654-3937] (TTY: [711]) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер [1-800-654-3937] (TTY: [711]). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер [1-800-654-3937] (TTY: [711]). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số [1-800-654-3937] (TTY: [711]). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khố lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số [1-800-654-3937] (TTY: [711]). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

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

El Condado de Fresno proporciona:

- Ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para que puedan comunicarse mejor, como:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (impresión en letra grande, braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Servicios de idiomas gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Condado de Fresno las 24 horas del día, los siete días de la semana, llamando al 1-800-654-3937 o, si no puede oír ni hablar bien, al 711. Si lo solicita, este documento puede ponerse a su disposición en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si usted cree que el Condado de Fresno no le ha proporcionado estos servicios o lo 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 ante la coordinadora de Quejas por Discriminación, Brianna Jones. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: Comuníquese con Brianna Jones, entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m., llamando al 1-559-600-4645. O bien, si no puede escuchar o hablar bien, llame al 711.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o escriba una carta y envíe el documento a:

Brianna Jones, Discrimination Grievance Coordinator

Fresno County Mental Health Plan

1925 E. Dakota Ave. Suite G



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Fresno, CA 93726

- En persona: Visite el consultorio de su médico o cualquier oficina del Plan de salud mental del condado de Fresno e indique que desea presentar una queja.
 - Electrónicamente: Visite el sitio web del Condado de Fresno en: <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>.
-

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 Salud de California, la Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar u oír bien, llame al **711 (Retransmisión del Estado de California)**.

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

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

Los formularios de queja están disponibles en:

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

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

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

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

- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si no puede hablar o escuchar bien, llame al **TTY/TDD al 1-800-537-7697**.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o escriba 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 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Electrónicamente: Visite el Portal de la Oficina de Quejas de los Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Usted está recibiendo este folleto porque es elegible para Medi-Cal y nos gustaría que usted sepa acerca de los servicios de salud mental que ofrece el Plan de salud mental del condado de Fresno (FCMHP) y la manera en que usted o un miembro de su familia pueden recibir los servicios.

Si ya está recibiendo servicios del FCMHP, este folleto le indica más acerca de cómo funcionan las cosas. Este folleto le informa sobre los servicios de salud mental, pero no cambia los servicios que está recibiendo.

Si usted está recibiendo servicios en este momento, es posible que desee conservar este folleto en caso de que usted o alguien que conoce, necesite saber acerca de los servicios de salud mental en el futuro.

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

Usted obtendrá información sobre lo siguiente:

- Cómo acceder a los servicios especializados de salud mental
- A qué beneficios tiene acceso
- Qué hacer si tiene una pregunta o un problema
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de Medi-Cal



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para que pueda leerlo más tarde. Este manual y otros materiales escritos están disponibles electrónicamente en <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Providers/Managed-Care/Provider-Directory> o de forma impresa del plan de salud mental, de forma gratuita. Llame a su plan de salud mental si desea una copia impresa.

Utilice este manual como información adicional a la que recibió cuando se inscribió en Medi-Cal.

¿Necesita este manual en su idioma o en un formato diferente?

Si habla un idioma que no sea el inglés, se encuentran disponibles los servicios gratuitos de intérprete oral para usted. Llame a la línea de acceso del FCMHP al 1-800-654-3937. Su plan de salud mental está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

También puede comunicarse con su plan de salud mental al 1-800-654-3937 si desea este manual u otros materiales escritos en formatos alternativos como letra grande, braille o audio. Su plan de salud mental le ayudará.

Si desea este manual u otros materiales escritos en un idioma distinto del inglés, llame a su plan de salud mental. Su plan de salud mental le ayudará en su idioma por teléfono.

Esta información está disponible en los idiomas que se indican a continuación.

- Español
- Hmong

¿De qué es responsable mi plan de salud mental?

Su plan de salud mental es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si usted cumple con los criterios para acceder a servicios especializados de salud mental del condado o su red de proveedores.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

- Ofrecer una evaluación para determinar si necesita servicios especializados de salud mental.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que se responde las 24 horas del día, los siete días de la semana, y que pueda indicarle la manera de obtener servicios del plan de salud mental: 1-800-654-3937.
- Tener suficientes proveedores cerca de usted para garantizar que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud cubiertos por el plan de salud mental si los necesita.
- Informarle y educarle sobre los servicios disponibles en su plan de salud mental.
- Proporcionarle servicios en su idioma o por parte de un intérprete (si es necesario) de forma gratuita y hacerle saber que estos servicios de intérprete están disponibles.
- Proporcionarle información escrita sobre lo que está disponible en otros idiomas o formularios alternativos como Braille o impresión en tamaño grande. Si desea solicitar un formato alternativo de cualquier material escrito, comuníquese con la Línea de acceso de FCMHP al 1-800-654-3937.
- Proporcionarle un aviso de cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha de vigencia prevista del cambio. Un cambio se considera significativo cuando hay un aumento o disminución en la cantidad o tipos de servicios que están disponibles, o si hay un aumento o disminución en el número de proveedores de red, o si hay cualquier otro cambio que afectaría los beneficios que usted recibe a través del plan de salud mental.
- Coordinar su atención con otros planes o sistemas de prestación según sea necesario para facilitar las transiciones de atención y guiar las derivaciones para los beneficiarios, garantizando que el ciclo de derivación esté cerrado y que el nuevo proveedor acepte la atención del beneficiario.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL

¿Quién puede obtener Medi-Cal?

Existen varios factores que se utilizan para decidir qué tipo de cobertura de salud puede recibir de Medi-Cal. Incluyen:

- Cuánto dinero gana
- Su edad
- La edad de cualquier niño que cuide
- Si está discapacitado, ciego o embarazada
- Si usted está en Medicare

También debe estar viviendo en California para calificar para Medi-Cal. Si cree que califica para Medi-Cal, conozca a continuación la forma de solicitarlo.

¿Cómo puedo solicitar Medi-Cal?

Puede solicitar Medi-Cal en cualquier época del año. Puede elegir una de las siguientes maneras de solicitarlo. Las direcciones específicas y las líneas de contacto para cada una de las opciones pueden encontrarse en

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

- Por correo: Solicite Medi-Cal con una solicitud única simplificada, proporcionada en inglés y otros idiomas en <https://www.dhcs.ca.gov/services/medical/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Envíe las solicitudes completadas a la oficina local del condado:

Fresno County Department of Social Services
P.O. Box 1912
Fresno, CA 93718



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

- Por teléfono: Para realizar la solicitud por teléfono, llame a la oficina local del condado:

**Fresno County Department of Social Services
DSS Service Center
1-855-832-8082**

- En persona: Para realizar la solicitud en persona, busque la oficina local de su condado en la dirección local que se indica a continuación. Aquí puede obtener ayuda para completar la solicitud. De forma alternativa, si reside en un condado diferente, consulte el sitio web vinculado arriba.

Campus en Clovis – Edificio 1

Número principal: (559) 600-1377

Número gratuito: 1 (877) 600-1377

Centro de atención telefónica 1 (855) 832-8082

Envíe su solicitud por fax al (559) 600-7706

Dirección: 3500 Never Forget Lane, Clovis, CA 93612

Horario de atención: 7:30 a. m. a 4:30 p. m.

[Ver Google Map](#)

[Mapa del campus en PDF](#)

Oficina de Coalinga

Número principal: 559 600-1DSS (1377)

Número gratuito 1 (877) 600-1377

Centro de atención telefónica 1 (855) 832-8082

Envíe por fax su solicitud a (559) 600-7706

Dirección: 311 Coalinga Plaza, Coalinga, CA 93210

Horario de atención: 7:30 a. m. a 3:30 p. m.

[Ver Google Map](#)



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Centro Regional de Kerman

Número principal: 559 600-1DSS (1377)

Número gratuito 1 (877) 600-1377

Centro de atención telefónica 1 (855) 832-8082

Envíe por fax su solicitud a (559) 600-7706

Dirección: 15180 W. Whitesbridge, Kerman CA 93630

Horario de atención: 7:30 a. m. a 3:30 p. m.

[Ver Google Map](#)

Centro Regional de Reedley

Número principal: 559 600-1DSS (1377)

Número gratuito 1 (877) 600-1377

Centro de atención telefónica 1 (855) 832-8082

Envíe por fax su solicitud a (559) 600-7706

Dirección: 1195 E. Manning Ave, Reedley, CA 93654

Horario de atención: 7:30 a. m. a 3:30 p. m.

[Ver Google Map](#)

Centro Regional del Sudeste de Selma

Número principal: 559 600-1DSS (1377)

Número gratuito 1 (877) 600-1377

Centro de atención telefónica 1 (855) 832-8082

Envíe por fax su solicitud a (559) 600-7706

Dirección: 3830 McCall Ave, Selma, CA 93662

Horario de atención: 7:30 a. m. a 3:30 p. m.

[Ver Google Map](#)

Centro Regional de Sunnyside

Número principal: 559 600-1DSS (1377)

Número gratuito 1 (877) 600-1377

Centro de atención telefónica 1 (855) 832-8082

Envíe su solicitud por fax al (559) 600-7706

Dirección: 5693 E. Kings Canyon Rd., Fresno CA 93727

Horario de atención: 7:30 a. m. a 3:30 p. m.

[Ver Google Map](#)



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Centro Regional de West Fresno

Número principal: 559 600-1DSS (1377)

Número gratuito 1 (877) 600-1377

Centro de atención telefónica 1 (855) 832-8082

Envíe su solicitud por fax al (559) 600-7706

Dirección: 142 E. California, Fresno CA 93706

Horario de atención: 8:00 a. m. a 3:30 p. m.

[Ver Google Map](#)

- **En línea:** Solicite en línea en www.benefitscal.com o www.coveredca.com. Las solicitudes se transfieren de forma segura directamente a la oficina local de servicios sociales del condado, ya que Medi-Cal se proporciona a nivel del condado.

Para el Condado de Fresno, también puede solicitar beneficios en

línea: <https://www.mybenefitscalwin.org/>

Si necesita ayuda para realizar su solicitud o tiene preguntas, puede comunicarse de forma gratuita con un consejero de inscripción certificado (Certified Enrollment Counselor, CEC) capacitado. Llame al **1-800-300-1506**, o busque un CEC local en <https://apply.coveredca.com/hix/broker/search>.

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

¿Qué son los servicios de emergencia?

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

Una condición médica de emergencia tiene síntomas tan graves (es posible que incluya dolor intenso) que una persona promedio podría esperar razonablemente que sucediera lo siguiente en cualquier momento:

- La salud de la persona (o con respecto a la salud de un hijo por nacer) podría estar en graves problemas.
- Problemas graves con las funciones corporales.
- Problemas graves con cualquier órgano o parte del cuerpo.

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

- Es un peligro actualmente para sí mismo o para otra persona debido a una condición de salud mental o presunta condición de salud mental.
- Es inmediatamente incapaz de proporcionar o ingerir alimentos, o usar ropa o refugio debido a lo que parece una condición de salud mental.

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá las condiciones de emergencia, ya sea debido a una condición médica o de salud mental (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 no ser una emergencia. Si cree que está teniendo una emergencia, llame al **911** o vaya a cualquier hospital u otro entorno para obtener ayuda.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

¿Está disponible el transporte?

Se puede proporcionar transporte médico que no sea de emergencia y transporte no médico a los beneficiarios de Medi-Cal que no pueden proporcionarse transporte por su cuenta y que tienen la necesidad médica de recibir ciertos servicios cubiertos por parte de Medi-Cal. Si necesita ayuda con el transporte, comuníquese con su plan de atención administrada para obtener información y asistencia.

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

¿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 **988** o **1-800-273-TALK (8255)**.

Para los residentes locales que buscan ayuda en una crisis y para acceder a los programas locales de salud mental, llame al 1-800-654-3937.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?

Muchas personas tienen momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas de salud mental. Lo más importante es recordar que hay ayuda disponible. Si usted o un familiar son elegibles para Medi-Cal y necesitan servicios de salud mental, debe llamar a la línea de acceso de su plan de salud mental al 1-800-654-3937. Su plan de atención administrada también puede ayudarlo a comunicarse con su plan de salud mental si creen que usted o un familiar necesitan servicios de salud mental que el plan de atención administrada no cubre. El plan de salud mental lo ayudará a encontrar un proveedor para prestarle los servicios que pueda necesitar.

Debe llamar a su plan de salud mental si usted o un familiar tiene uno o más de los siguientes signos:

- Depresión (o se siente desesperanzado, indefenso o muy desanimado) o siente que no quiere vivir
- Pérdida de interés en las actividades que por lo general le gusta hacer
- Pérdida o aumento de peso significativos en un corto período de tiempo
- Dormir demasiado o muy poco
- Movimientos físicos lentos o excesivos
- Sentirse cansado casi todos los días
- Sentimientos de falta de valoración o culpa excesiva
- Dificultad para pensar, concentrarse o tomar decisiones
- Disminución de la necesidad de dormir (sentirse “descansado” después de solo unas horas de sueño)
- Pensamientos asiduos demasiado rápidos para darles continuidad
- Hablar muy rápido o no poder dejar de hablar
- Creer que la gente de afuera lo persigue
- Escuchar voces o sonidos que otros no escuchan
- Ver cosas que otros no ven



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

- Incapacidad de ir al trabajo o a la escuela porque se siente deprimido (o se siente desesperado, indefenso o muy desanimado)
- Período extenso de no preocuparse por la higiene personal (estar limpio)
- Tener problemas para entender a las personas y relacionarse con ellas
- Retirarse o alejarse de otras personas
- Llorar con frecuencia y sin ninguna razón
- Enojarse a menudo y “explotar” sin ninguna razón
- Tener cambios de humor severos
- Sentirse ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo
- Tener lo que otros llaman comportamientos extraños o extravagantes que están fuera de la norma cultural de la persona

¿Cómo sé cuándo un niño o adolescente necesita ayuda?

Puede comunicarse con la línea de acceso a su plan de salud mental al 1-800-654-3937 o plan de atención administrada para que le realicen una prueba de detección y una evaluación a su hijo o adolescente si cree que está mostrando alguno de los signos de un problema de salud mental. Si su hijo o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del plan de salud mental indica que se necesitan servicios especiales de salud mental cubiertos por el plan de salud mental, este último se encargará de que su hijo o adolescente reciba dichos servicios. Su plan de atención administrada también puede ayudarle a comunicarse con su plan de salud mental si creen que su hijo o adolescente necesitan servicios de salud mental que el plan de atención administrada no cubre. También hay servicios disponibles para los padres que se sienten abrumados por ser padres o que tienen problemas de salud mental.

La siguiente lista de verificación puede ayudarlo a evaluar si su hijo necesita ayuda, como los servicios de salud mental. Si hay más de una señal o esta persiste durante un largo período de tiempo, puede indicar un problema más grave que requiere de ayuda profesional. Estas son algunas señales a las que debe prestar atención:

- Mucha dificultad para concentrarse o quedarse quieto, ponerse en peligro físico o causar problemas en la escuela



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

- Inquietudes o temores intensos que interfieren en las actividades diarias
- Miedo repentino y abrumador sin motivo, a veces con frecuencia cardíaca acelerada o respiración rápida
- Se siente muy triste o se aleja de los demás durante dos o más semanas, lo que causa problemas con las actividades diarias
- Cambios de humor extremos que causan problemas en las relaciones
- Cambios drásticos en el comportamiento
- No comer, vomitar o usar laxantes para provocar la pérdida de peso
- Consumo reiterado de alcohol o drogas
- Comportamiento grave y fuera de control que provoca que se lastime a sí mismo o a otros
- Planes o intentos serios de lastimarse o suicidarse
- Peleas reiteradas, uso de un arma, o un plan serio para lastimar a otros



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

ACCESO A LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

¿Qué son los servicios especializados de salud mental?

Los servicios especializados de salud mental son servicios para personas que tienen condiciones de salud mental o problemas emocionales que un médico regular no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son lo suficientemente graves como para afectar 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 con los medicamentos
- Manejo de casos específicos
- Servicios de intervención por crisis
- Servicios de estabilización por crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial por crisis
- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Rehabilitación diurna
- Servicios de hospital psiquiátrico para pacientes hospitalizados
- Servicios del centro de salud psiquiátrico
- Servicios de apoyo entre pares (solo disponibles para adultos en ciertos condados, pero los menores pueden ser elegibles para el servicio bajo Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico, independientemente de su condado de residencia)

Además de los servicios especializados de salud mental mencionados anteriormente, los beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a servicios de salud mental adicionales bajo el beneficio de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico. Esos servicios incluyen:

- Servicios intensivos prestados en el hogar
- Coordinación de cuidados intensivos
- Servicios terapéuticos del comportamiento
- Hogar temporal terapéutico



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

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

¿Cómo obtengo los servicios especializados de salud mental?

Si cree que necesita servicios especializados de salud mental, puede llamar a su plan de salud mental y pedir una cita para una prueba de detección y evaluación iniciales. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado. Si es beneficiario, también puede solicitar una evaluación de los servicios de salud mental de su plan de atención administrada. Si el plan de atención administrada determina que usted cumple con los criterios de acceso a los servicios especializados de salud mental, el plan de atención administrada lo ayudará a hacer la transición para recibir servicios de salud mental a través del plan de salud mental. No hay un acceso universal para acceder a los servicios de salud mental. Incluso puede recibir servicios de salud mental no especializados a través de su plan de atención administrada de Medi-Cal, además de los servicios especializados de salud mental. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud mental si su proveedor determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted y, siempre y cuando esos servicios estén coordinados y no sean duplicados.

También es posible que otra persona u organización le refiera a su plan de salud mental para obtener servicios especializados de salud mental, incluyendo a su médico, escuela, un miembro de la familia, tutor, su plan de atención administrada de Medi-Cal u otras agencias del condado. Por lo general, su médico o el plan de atención administrada de Medi-Cal necesitarán su permiso, o el permiso del padre, de la madre o cuidador de un niño, para hacer la derivación directamente al plan de salud mental, a menos que haya una emergencia. Su plan de salud mental no puede negar una solicitud para hacer una evaluación inicial para determinar si usted cumple con los criterios para recibir servicios del plan de salud mental.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

El plan de salud mental (condado) u otros proveedores contratados por el plan de salud mental (como clínicas, centros de tratamiento, organizaciones comunitarias o proveedores individuales) pueden proporcionar los servicios especializados de salud mental.

¿Dónde puedo obtener los servicios especializados de salud mental?

Usted puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive y fuera del condado si fuera necesario. El FCMHP proporciona servicios en todo el Condado de Fresno. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si usted tiene menos de 21 años de edad, usted es elegible para beneficios y cobertura adicionales bajo Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico.

Su plan de salud mental o uno de los proveedores disponibles a través del plan de salud mental determinará si reúne los criterios para acceder a los servicios especializados de salud mental. De ser así, el plan de salud mental lo derivará para que reciba una evaluación. Si no cumple con los criterios para acceder a los servicios especializados de salud mental, lo derivarán a su plan de atención administrada de Medi-Cal o a un proveedor de pago por servicio que puede determinar si necesita servicios de salud mental no especializados. Si su plan de salud mental o un proveedor en nombre del plan de salud mental deniega, limita, reduce, retrasa o finaliza los servicios que desea o cree que debería recibir, tiene derecho a recibir un aviso por escrito (llamado “Aviso de determinación adversa de beneficios”) del plan de salud mental informándole los motivos de la denegación y sus derechos a presentar una apelación o pedir una audiencia estatal. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión solicitando una apelación. Puede encontrar información adicional a continuación sobre sus derechos a un Aviso y qué debe hacer si no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Su plan de salud mental lo ayudará a encontrar un proveedor que pueda brindarle la atención que necesita. El plan de salud mental debe derivarlo al proveedor más cercano a su hogar o dentro de los estándares de tiempo o distancia que satisfagan sus necesidades.

¿Cuándo puedo obtener los servicios especializados de salud mental?

Su plan de salud mental tiene que cumplir con los estándares de tiempo de cita del estado al programar una cita para que usted reciba los servicios del plan de salud mental. El plan de salud mental debe ofrecerle una cita:

- en un plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar servicios con el plan de salud mental;
- en un plazo de 48 horas si solicita servicios para una condición urgente;
- en un plazo de 15 días hábiles a partir de su solicitud no urgente de una cita con un psiquiatra; y
- en un plazo de 10 días hábiles a partir de la cita previa para condiciones continuas.

Sin embargo, estos tiempos de espera pueden ser más largos si su proveedor determinó que un tiempo de espera más largo es apropiado y no es perjudicial.

¿Quién decide qué servicios recibiré?

Usted, su proveedor y el plan de salud mental están involucrados en decidir qué servicios debe recibir a través del plan de salud mental. Un profesional de salud mental hablará con usted y le ayudará a determinar qué tipo de servicios especializados de salud mental son apropiados en función de sus necesidades.

No necesita saber si tiene un diagnóstico de salud mental o una condición de salud mental específica para pedir ayuda. El plan de salud mental realizará una evaluación de su condición. El proveedor evaluará si es posible que tenga un trastorno de salud mental que afecte negativamente su vida diaria o si es posible que tenga un trastorno de salud



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

mental o presunto trastorno de salud mental que tiene el potencial de afectar negativamente su vida si no recibe tratamiento. Usted podrá recibir los servicios que necesita, mientras su proveedor realiza esta evaluación. No necesita tener un diagnóstico de salud mental o una condición de salud mental específica para recibir servicios durante el período de evaluación.

Si es menor de 21 años, también puede acceder a servicios especializados de salud mental si tiene una condición de salud mental debido a un trauma, participación en el sistema de bienestar infantil, participación en la justicia juvenil o falta de vivienda. Además, si usted es menor de 21 años, el plan de salud mental debe proporcionar los servicios médicamente necesarios para corregir o ayudar con su condición de salud mental. Los servicios que sostienen, respaldan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud mental se consideran médicamente necesarios.

Algunos servicios pueden requerir la autorización previa del plan de salud mental. El plan de salud mental debe utilizar a un profesional calificado para hacer la revisión con el fin de brindar la autorización del servicio. Este proceso de revisión se llama autorización previa de servicios especializados de salud mental. El proceso de autorización del plan de salud mental debe seguir plazos específicos. En el caso de una autorización previa estándar, el plan de salud mental debe decidir en función de la solicitud de su proveedor tan pronto como lo requiera su condición. Por ejemplo, su plan debe apresurar una decisión de autorización y proporcionar un aviso en función de un período relacionado con su condición médica a más tardar 72 horas después de recibir la solicitud de servicio, pero no más de 14 días calendario después de que el plan de salud mental reciba la solicitud.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el plan de salud mental necesita obtener más información de su proveedor y proporciona justificación para ello, el plazo puede extenderse hasta 14 días calendario adicionales. Un ejemplo de cuándo una extensión podría ser necesaria es cuando el plan de salud mental piensa que podría ser capaz de aprobar la solicitud de tratamiento de su proveedor si recibe información adicional de su



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

proveedor. Si el plan de salud mental amplía el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.

Los servicios que requieren autorización previa incluyen: servicios intensivos prestados en el hogar, servicios intensivos de tratamiento diurno, rehabilitación diurna, servicios terapéuticos del comportamiento y hogar temporal terapéutico. Puede solicitar al plan de salud mental más información sobre su proceso de autorización previa. Llame a su plan de salud mental para solicitar información adicional.

Si el plan de salud mental rechaza, retrasa, reduce o finaliza los servicios solicitados, el plan de salud mental debe enviarle un Aviso de determinación adversa de beneficios indicándole que se denegaron los servicios, informarle que usted puede presentar una apelación y darle información sobre cómo presentarla. Para obtener más información sobre sus derechos a presentar una queja o apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de plan de salud mental sobre la denegación de sus servicios o la toma de otras medidas con las que no está de acuerdo, consulte la sección Determinación adversa de beneficios en la sección Su salud mental en la página 35 de este manual.

¿Qué es la necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y adecuados para tratar su condición. Para las personas mayores de 21 años, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir enfermedades o discapacidades significativas, o para aliviar el dolor severo.

Para las personas menores de 21 años, el servicio es médicamente necesario si el servicio corrige, sostiene, respalda, mejora o hace más tolerable una condición de salud mental. Los servicios que sostienen, respaldan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud mental se consideran médicamente necesarios y están cubiertos como servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

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

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

- Evaluación y tratamiento de la salud mental, incluida la terapia individual, grupal y familiar.
- Pruebas psicológicas y neuropsicológicas, cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental.
- Servicios ambulatorios con el propósito de controlar los medicamentos recetados.
- Consulta psiquiátrica.
- Análisis de laboratorio ambulatorio, medicamentos (tenga en cuenta que la mayoría de los medicamentos están cubiertos por el programa de pago por servicio de Medi-Cal), suministros y suplementos.

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

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede surtir recetas para tratar una condición de salud mental. Tenga en cuenta que la mayoría de los medicamentos recetados dispensados por una farmacia están cubiertos por el programa de pago por servicio de Medi-Cal y no por su plan de atención administrada.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

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

Si usted está inscrito en un plan de atención administrada, el plan es responsable de encontrar un proveedor para usted. Si no está inscrito en un plan de atención administrada y tiene Medi-Cal “regular”, también llamado Medi-Cal de pago por servicio, puede acudir a cualquier proveedor que acepte Medi-Cal. Debe indicarle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir servicios. De lo contrario, es posible que se le facture por esos servicios.

Usted puede usar un proveedor fuera de su plan de salud para los servicios de planificación familiar.

¿Qué pasa si tengo un problema con el alcohol o las drogas?

Si cree que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, comuníquese con su condado al:

Puede comunicarse con DMC-ODS del Condado de Fresno, llamando al 1-800-654-3937.

¿Por qué puedo necesitar servicios de hospital psiquiátrico para pacientes hospitalizados?

Es posible que lo admitan en un hospital si tiene una condición de salud mental o síntomas de condición de salud mental que no se pueden tratar de forma segura en un nivel de atención más bajo, y debido a la condición de salud mental o los síntomas de una condición de salud mental, usted:

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

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

Su plan de salud mental está obligado a publicar un directorio de proveedores actual en línea. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web del plan de salud mental <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Providers/Managed-Care/Provider-Directory> o llame al número de teléfono gratuito del plan de salud mental. Puede recibir una lista por escrito o por correo si la solicita.

El plan de salud mental puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Cuando comience a recibir servicios especializados de salud mental, puede solicitar que su plan de salud mental le ofrezca una opción inicial de al menos dos proveedores. Su plan de salud mental también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita un cambio de proveedor, el plan de salud mental debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores en la medida de lo posible.

Su plan de salud mental es responsable de garantizar que tenga acceso oportuno a la atención y que haya suficientes proveedores cerca de usted, a fin de asegurarse de que pueda recibir los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el plan de salud mental si los necesita. A veces, los proveedores contratados por el plan de salud mental optan por no proporcionar servicios especializados de salud mental. Los proveedores del plan de salud mental pueden ya no tener un contrato con este último, o ya no aceptan pacientes de servicios especializados de salud mental de Medi-Cal por su cuenta o a solicitud del plan de salud mental. Cuando esto sucede, el plan de salud mental debe hacer un esfuerzo de buena fe para dar aviso por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios especializados de salud mental del proveedor. El aviso al beneficiario se proporcionará 30 días calendario antes de la fecha de entrada en vigencia de la terminación o 15 días calendario después de que el plan de salud mental



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

sepa que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto sucede, el plan de salud mental debe permitirle seguir recibiendo servicios del proveedor que dejó el plan de salud mental, si usted y el proveedor están de acuerdo. Esto se denomina “continuidad de la atención” y se explica a continuación.

¿Puedo continuar recibiendo servicios de mi proveedor actual?

Si ya está recibiendo servicios de salud mental de un plan de atención administrada de Medi-Cal, puede seguir recibiendo atención de ese proveedor, incluso si recibe servicios de salud mental de su proveedor del plan de salud mental, siempre y cuando los servicios estén coordinados entre los proveedores y no sean los mismos.

Además, si ya está recibiendo servicios de salud mental de otro plan de salud mental, un plan de atención administrada o un profesional individual de Medi-Cal, puede solicitar la “continuidad de la atención” para que pueda permanecer con su proveedor actual, hasta por 12 meses, bajo ciertas condiciones, incluyendo, entre otras, a todo lo siguiente:

- tiene una relación existente con el proveedor que está solicitando;
- usted necesita permanecer con su proveedor actual para continuar el tratamiento continuo o porque dañaría su condición de salud mental para cambiar a un nuevo proveedor;
- el proveedor está calificado y cumple con los requisitos de Medi-Cal; y
- el proveedor acepta los requisitos del plan de salud mental para celebrar un contrato con este último.



ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Si cumple con los criterios para acceder a los servicios especializados de salud mental, se encuentran disponibles los siguientes servicios para usted según sea su necesidad. Su proveedor trabajará con usted para decidir cuáles servicios serán los mejores para usted.

Servicios de salud mental

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individuales, grupales o familiares que ayudan a las personas con condiciones de salud mental a desarrollar habilidades para afrontar 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; planificación del tratamiento 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 da la autorización) para ayudarle a mejorar o mantener sus habilidades de vida diaria. Los servicios de salud mental se pueden proporcionar en una clínica o consultorio de proveedor, por teléfono o por telemedicina, o en su hogar u otro entorno comunitario.

Servicios de apoyo con los medicamentos

- Estos servicios incluyen las recetas médicas, administración, distribución y monitoreo de medicamentos psiquiátricos; y la educación relacionada con los medicamentos psiquiátricos. Los servicios de apoyo con los medicamentos pueden ser prestados en la clínica o el consultorio de un proveedor, por teléfono o por telemedicina, en casa o en otro lugar de la comunidad.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Manejo de casos específicos

- Este servicio ayuda a obtener servicios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, rehabilitadores u otros servicios comunitarios cuando puede ser difícil conseguir estos servicios por su cuenta a las personas con condiciones de salud mental. El manejo de casos específicos incluye, entre otros, el desarrollo de planes; comunicación, coordinación y derivación; supervisión de la prestación de servicios para garantizar el acceso de la persona al servicio y al sistema de prestación de servicios; y monitorear el progreso de la persona.

Servicios de intervención por crisis

- Este servicio está disponible para abordar una condición urgente que necesita atención inmediata. El objetivo de la intervención por crisis es ayudar a las personas de la comunidad, para que no acaben en el hospital. Los servicios de intervención por crisis se pueden prestar en la clínica o el consultorio de un proveedor, por teléfono o por telemedicina, en casa o en otro lugar de la comunidad.

Servicios de estabilización por crisis

- Este servicio está disponible para abordar una condición urgente que necesita atención inmediata. La estabilización de crisis dura menos de 24 horas y debe proporcionarse en un centro de atención médica autorizado las 24 horas, en un programa ambulatorio basado en un hospital o en un sitio de proveedores certificado para proporcionar servicios de estabilización de crisis.

Servicios de tratamiento residencial para adultos

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Servicios de tratamiento residencial por crisis

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

Servicios intensivos de tratamiento diurno

- Este es un programa estructurado de tratamiento de salud mental proporcionado a un grupo de personas que de lo contrario podrían necesitar estar en el hospital u otro centro de atención las 24 horas. El programa dura al menos tres horas al día. Las personas pueden ir a sus propias casas por la noche. El programa incluye actividades y terapias de desarrollo de habilidades, así como psicoterapia.

Rehabilitación diurna

- Este es un programa estructurado diseñado para ayudar a las personas con condiciones de salud mental a aprender y desarrollar habilidades para afrontar la vida y para manejar los síntomas de la condición de salud mental de manera más eficiente. El programa dura al menos tres horas por día. El programa incluye actividades y terapias de desarrollo de habilidades.

Servicios de hospital psiquiátrico para pacientes hospitalizados

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

Servicios del centro de salud psiquiátrico

- Estos servicios se prestan en un centro de salud mental autorizado y especializado en el tratamiento de rehabilitación las 24 horas de enfermedades de salud mental graves. Los centros de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercano para cumplir con las necesidades de atención médica física de las personas en el centro.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

¿Hay servicios especiales disponibles para niños o adultos jóvenes menores de 21 años?

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico.

Para ser elegible para los servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico, un beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal con alcance completo. La Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico cubren los servicios que son necesarios para corregir o ayudar a cualquier condición de salud conductual. Se considera que los servicios que sostienen, respaldan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud conductual ayudan con la condición de salud mental y, a su vez, son médicamente necesarios y están cubiertos como servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico.

Si tiene preguntas sobre los servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico, llame a la Línea de Acceso del FCMHP al 1-800-654-3937 o visite la página web de [los servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico del DHCS](#).

Los siguientes servicios también están disponibles del plan de salud mental para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años: servicios terapéuticos del comportamiento, coordinación de cuidados intensivos, servicios intensivos basados en el hogar y servicios terapéuticos de crianza.

Servicios terapéuticos del comportamiento

Los servicios terapéuticos del comportamiento son intervenciones intensivas, individualizadas y de tratamiento ambulatorio a corto plazo para beneficiarios de hasta 21 años. Las personas que reciben estos servicios tienen trastornos emocionales graves, experimentan una transición estresante o crisis de vida, y necesitan servicios de apoyo a corto plazo adicionales y específicos para lograr los resultados especificados en su plan de tratamiento redactado.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Los servicios terapéuticos del comportamiento son un tipo de servicio especializado de salud mental disponible a través de cada plan de salud mental si usted tiene problemas emocionales graves. Para obtener los servicios terapéuticos del comportamiento, usted debe recibir un servicio de salud mental, ser menor de 21 años y tener Medi-Cal con alcance completo.

- Si usted está viviendo en una casa, un miembro del personal de los servicios terapéuticos del comportamiento puede trabajar directamente con usted para reducir los problemas graves de conducta y tratar de evitar que tenga que ir a un nivel más alto de atención, como un hogar de grupo para niños y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves.
- Si vive en un hogar colectivo para niños y jóvenes menores de 21 años con problemas emocionales muy graves, un miembro del personal de los servicios terapéuticos del comportamiento puede trabajar con usted para que pueda pasar a un nivel de atención más bajo, como un hogar temporal o el regreso a casa.

Los servicios terapéuticos del comportamiento le ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor a aprender nuevas formas de abordar el comportamiento problemático y las formas de aumentar los tipos de comportamiento que le permitirán tener éxito. Usted, el miembro del personal de los servicios terapéuticos del comportamiento y su familia, cuidador o tutor trabajarán juntos como un equipo para abordar los comportamientos problemáticos durante un período corto, hasta que ya no necesite de los servicios terapéuticos del comportamiento. Tendrá un plan de servicios terapéuticos del comportamiento que dirá lo que usted, su familia, cuidador o tutor, y el personal de servicios terapéuticos del comportamiento harán durante los servicios terapéuticos del comportamiento, y cuándo y dónde se llevarán a cabo estos servicios. El miembro del personal de los servicios terapéuticos del comportamiento 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 de grupo, escuela, programa de tratamiento diurno y otras áreas en la comunidad.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Coordinación de cuidados intensivos

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

Los componentes del servicio de la coordinación de cuidados intensivos incluyen la evaluación; planificación e implementación de servicios; monitoreo y adaptación; y la transición. Los servicios de la coordinación de cuidados intensivos se prestan a través de los principios del modelo de práctica básica integrada, incluido el establecimiento del equipo de niños y familias para asegurar la facilitación de una relación de colaboración entre un niño, su familia y los sistemas de servicio infantil involucrados.

El equipo de niños y familias incluye apoyos formales (como el coordinador de atención, proveedores y administradores de casos de agencias que sirven a los niños), apoyos naturales (como familiares, vecinos, amigos y clérigos) y otras personas que trabajan juntas para desarrollar e implementar el plan del cliente y son responsables de apoyar a los niños y sus familias en el logro de sus metas. La coordinación de cuidados intensivos también proporciona un coordinador de cuidados intensivos que:

- Garantiza que se pueda acceder a los servicios médicamente necesarios, sean coordinados y prestados de manera firme, sean personalizados, orientados hacia el cliente y de manera competente en lo que se refiere a la cultura y la lingüística.
- Garantiza que los servicios y apoyos sean específicos para las necesidades del niño.
- Facilita una relación de colaboración entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en la prestación de servicios a ellos.
- Apoya al padre/cuidador para cumplir con las necesidades de sus hijos.
- Ayuda a establecer el equipo de niños y familias y proporciona apoyo continuo.
- Organiza y combina la atención entre los proveedores y los sistemas de servicio de niños para permitir que el niño sea atendido en su comunidad.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Servicios intensivos prestados en el hogar

Los servicios intensivos prestados en el hogar son intervenciones individualizadas y basadas en las fortalezas y están diseñadas para cambiar o ayudar con las condiciones de salud mental que interfieren con el funcionamiento de un niño/joven y tienen como objetivo 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 ayudarlo a desempeñarse con éxito en el hogar y la comunidad.

Los servicios intensivos prestados en el hogar se proporcionan de acuerdo con un plan de tratamiento individualizado desarrollado en virtud del modelo de práctica básica integrada por el equipo de niños y familias en coordinación con el plan de servicio general de la familia, que puede incluir, entre otras cosas, la evaluación, desarrollo del plan, terapia, rehabilitación y problemas colaterales. Los servicios intensivos prestados en el hogar se proporcionan a los beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para los servicios de Medi-Cal de alcance completo y que cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

Hogar temporal terapéutico

El modelo de servicio de hogar temporal terapéutico permite la prestación de servicios de salud mental especializados a corto plazo, intensivos, informados sobre traumas e individualizados para menores de hasta 21 años de edad que tienen necesidades emocionales y conductuales complejas. Los servicios incluyen desarrollo de planes, rehabilitación y superación de problemas colaterales. En un hogar temporal terapéutico, los menores se colocan con padres de hogar temporal terapéutico capacitados, intensamente supervisados y apoyados.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Servicios disponibles por teléfono o telesalud

Servicios que se pueden prestar por teléfono o telesalud:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con los medicamentos
- Servicios de intervención por crisis
- Manejo de casos específicos
- Coordinación de cuidados intensivos
- Servicios de apoyo entre pares

Algunos componentes del servicio pueden prestarse mediante teléfono o telesalud:

- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Rehabilitación diurna
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial por crisis
- Servicios de estabilización por crisis

Servicios que no se pueden proporcionar por teléfono o telesalud:

- Servicios del centro de salud psiquiátrico
- Servicios de hospital psiquiátrico para pacientes hospitalizados
- Servicios terapéuticos del comportamiento
- Servicios intensivos prestados en el hogar
- Hogar temporal terapéutico



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU PLAN DE SALUD MENTAL

¿Qué derechos tengo si el plan de salud mental niega los servicios que quiero o que creo que necesito?

Si su plan de salud mental o un proveedor en nombre del plan de salud mental deniega, limita, reduce, retrasa o finaliza los servicios que desea o cree que debería recibir, tiene derecho a recibir un aviso por escrito (llamado “Aviso de determinación adversa de beneficios”) del plan de salud mental. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión solicitando una apelación. Las secciones siguientes discuten su derecho a un aviso y qué debe hacer si no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud mental.

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Una determinación adversa de beneficios se define como cualquiera de las siguientes medidas tomadas por un plan de salud mental:

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

¿Qué es un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Un Aviso de determinación adversa de beneficios es una carta que su plan de salud mental le enviará si toma la decisión de negar, limitar, reducir, retrasar o terminar los servicios que usted y su proveedor creen que usted debe recibir. Esto incluye una denegación de pago por servicio, una denegación basada en afirmar que los servicios no están cubiertos, una denegación basada en afirmar que los servicios no son médicamente necesarios, una denegación de que el servicio es para el sistema de prestación incorrecto o una denegación de una solicitud para disputar la responsabilidad financiera. Un Aviso de determinación adversa de beneficios también se utiliza para notificarle si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió servicios dentro de los estándares del período del plan de salud mental para proporcionar servicios.

Plazo de la notificación

El plan debe enviar el aviso por correo al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha de acción para la terminación, suspensión o reducción de un servicio especializado de salud mental previamente autorizado. El plan también debe enviar el aviso por correo al beneficiario dentro de los dos días hábiles posteriores a la decisión de denegación de pago o decisiones que den como resultado la denegación, el retraso o la modificación de todos o parte de los servicios especializados de salud mental solicitados.

¿Siempre recibiré un Aviso de determinación adversa de beneficios cuando no reciba los servicios que quiero?

Hay algunos casos en los que es posible que no reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios. Aún puede presentar una apelación ante el plan del condado o, si completó el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia estatal cuando sucedan estas cosas. La información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial se incluye en este manual. La información también debe estar disponible en el consultorio de su proveedor.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

¿Qué me puede indicar el Aviso de determinación adversa de beneficios?

El Aviso de determinación adversa de beneficios le indicará:

- La decisión que tomó su plan de salud mental 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 reglas estatales o federales en que se basó la decisión
- Sus derechos a presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión del plan de salud mental
- Cómo presentar una apelación ante el plan de salud mental
- Cómo solicitar una audiencia estatal si usted no está satisfecho con la decisión del plan de salud mental 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
- Su derecho a seguir recibiendo servicios mientras espera una apelación o una decisión de audiencia estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá los costos de estos servicios
- Cuando tenga que presentar su apelación o solicitud de Audiencia estatal si desea que los servicios continúen

¿Qué debo hacer cuando reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Cuando reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios, debe leer con atención toda la información en el aviso. Si no entiende el aviso, su plan de salud mental puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.

Si el plan de salud mental le dice que sus servicios terminarán o se reducirán y usted no está de acuerdo con la decisión, tiene derecho a presentar una apelación de esa decisión. Puede continuar recibiendo servicios hasta que se decida su apelación o Audiencia estatal. Usted debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días después de recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios o antes de la fecha de vigencia del cambio.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

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

¿Qué sucede si no obtengo los servicios que quiero de mi plan de salud mental?

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

1. **El proceso de quejas:** una expresión de insatisfacción sobre cualquier cosa con respecto a sus servicios especializados de salud mental o el plan de salud mental.
2. **El proceso de apelación:** la revisión de una decisión (por ejemplo, denegación, terminación o reducción de los servicios) que el plan de salud mental o su proveedor hicieron sobre sus servicios especializados de salud mental.
3. **El proceso de Audiencia estatal:** el proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez de derecho administrativo estatal si el plan de salud mental niega su apelación.

Presentar una queja, apelación o solicitar una Audiencia estatal no contará en su contra y no afectará los servicios que está recibiendo. Presentar una queja o apelación ayuda a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con sus servicios especializados de salud mental. Las quejas y apelaciones también ayudan al plan de salud mental dándole la información que puede usar para mejorar los servicios. Cuando su queja o apelación se complete, su plan de salud mental le notificará a usted y a otras personas involucradas, como los proveedores, del resultado final. Cuando se decida su Audiencia estatal, la Oficina estatal de audiencias le notificará a usted y a otras personas involucradas sobre el resultado final. A continuación puede obtener más información sobre cada proceso de resolución de problemas.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

¿Puedo obtener ayuda para presentar una apelación, queja o Audiencia estatal?

Su plan de salud mental le ayudará a explicarle estos procesos y debe ayudarlo a presentar una queja, una apelación o solicitar una Audiencia estatal. El plan de salud mental también puede ayudarlo a decidir si califica para lo que se llama un proceso de “apelación acelerada”, lo que significa que será revisada más rápidamente porque su salud, salud mental o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido su proveedor especializado en salud mental o defensor.

Si desea ayuda, llame a la línea de acceso del FCMHP al 1-800-654-3937. Su plan de salud mental debe brindarle ayuda razonable para completar formularios y otros pasos procesales relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, entre otros, prestar servicios de interpretación y números gratuitos con TTY/TDD e intérpretes capacitados.

¿Puede el Estado ayudarme con mi problema/preguntas?

Puede comunicarse con el Departamento de Servicios de Salud, Oficina del Defensor del Pueblo, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (excepto los 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 debe incluir información personal en un mensaje de correo electrónico.

También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS) para preguntar acerca de sus derechos de audición poniéndose en contacto con su Unidad de Consulta y Respuesta Pública por teléfono al **800- 952-5253** (los usuarios de TTY deben llamar al **800-952-8349**).



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

EL PROCESO DE QUEJA

¿Qué es una queja?

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

¿Qué es el proceso de queja?

El proceso de queja es el proceso del plan de salud mental para revisar su queja o reclamo sobre sus servicios o el plan de salud mental. Una queja se puede hacer en cualquier momento de forma oral o por escrito, y hacer una queja no hará que usted pierda sus derechos o servicios. Si presenta una queja, su proveedor no se meterá en problemas.

Puede autorizar a otra persona, defensor o a su proveedor, para actuar en su nombre. Si autoriza a otra persona para actuar en su nombre, el plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan de salud mental a divulgar información a esa persona.

Cualquier persona que trabaje para el plan de salud mental que decida respecto de la queja debe estar calificada para tomar las decisiones y no involucrada en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento ante el plan de salud mental si no está satisfecho con los servicios especializados de salud mental o tiene otro reclamo con respecto al plan de salud mental.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar al plan de salud mental al 1-800-654-3937 para obtener ayuda con una queja. Las quejas se pueden presentar de forma oral o por escrito. Las quejas orales no necesitan de un seguimiento por escrito. Si desea presentar su queja por escrito, el plan de salud mental proporcionará sobres con la dirección impresa en todos los sitios de proveedores para que usted envíe por correo su queja. Si no tiene un sobre con la dirección impresa, puede enviar su queja directamente a la dirección proporcionada en el anverso de este manual.

¿Cómo sé si el plan de salud mental recibió mi queja?

Su plan de salud mental debe hacerle saber que recibió su queja enviándole una confirmación por escrito.

¿Cuándo se decidirá mi queja?

El plan de salud mental debe tomar una decisión sobre su queja dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha en que presentó su queja. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta por 14 días calendario si solicita una extensión, o si el plan de salud mental cree que hay una necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo un retraso podría ser para su beneficio es cuando el plan de salud mental cree que tiene la capacidad de resolver su queja si tiene más tiempo para obtener información de usted u otras personas involucradas.

¿Cómo sé si el plan de salud mental ha tomado una decisión sobre mi queja?

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su queja, el plan de salud mental le notificará a usted o a su representante por escrito de la decisión. Si su plan de salud mental no le notifica a usted o a cualquier parte afectada de la decisión de queja a tiempo, entonces el plan de salud mental le proporcionará un Aviso de determinación



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

adversa de beneficios que le aconseje de su derecho a solicitar una Audiencia estatal. Su plan de salud mental debe proporcionarle un Aviso de determinación adversa de beneficios en la fecha en que expire el plazo. Puede llamar al plan de salud mental 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.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

El plan de salud mental debe permitirle impugnar una decisión de su plan de salud mental con la que no esté de acuerdo y solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el plan de salud mental o sus proveedores sobre sus servicios especializados de salud mental. Hay dos maneras de solicitar una revisión. Una forma es usar el proceso de apelación estándar. La otra forma es mediante el proceso de apelación acelerada. Estos dos tipos 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 plan de salud mental o su proveedor que implica una denegación o cambios en los servicios que usted cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, el plan de salud mental puede tardar hasta 30 días en revisarla. Si cree que esperar 30 días pondrá su salud en riesgo, debe solicitar una “apelación acelerada”.

El proceso de apelación estándar:

- Le permite presentar una apelación oralmente o por escrito.
- Asegúrese de que la presentación de una apelación no contará en su contra o su proveedor de ninguna manera.
- Le permite autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo a un proveedor. Si autoriza a otra persona para actuar en su nombre, el plan de salud mental podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan de salud mental a divulgar información a esa persona.
- Permite que sus beneficios continúen al solicitar una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días a partir de la fecha en que se le entregó su Aviso de determinación adversa de beneficios fue enviado por correo o personalmente. Usted no tiene que pagar por servicios continuos mientras la apelación está pendiente. Sin embargo, si usted solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

servicio que está recibiendo, es posible que esté obligado a pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.

- Se asegura que las personas que tomen la decisión sobre su apelación estén calificadas para hacerlo y no participen en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.
- Le permite a usted o a su representante examinar su expediente de caso, incluyendo su expediente médico, y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación.
- Le permite tener una oportunidad razonable de presentar evidencia y testimonios y brindar argumentos legales y objetivos, en persona o por escrito.
- Le permite a usted, su representante o el representante legal del patrimonio de un beneficiario fallecido que sea incluido como partes en la apelación.
- Le deja saber que su apelación está siendo revisada al enviarle una confirmación por escrito.
- Le informa sobre su derecho a solicitar una Audiencia estatal, después de la finalización del proceso de apelación con el plan de salud mental.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante su plan de salud mental en cualquiera de las siguientes situaciones:

- El plan de salud mental o uno de los proveedores contratados decide que usted no califica para recibir los servicios especializados de salud mental de Medi-Cal, porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Su proveedor piensa que usted necesita un servicio especializado de salud mental y pide su aprobación al plan de salud mental, pero el plan de salud mental no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor ha pedido su aprobación al plan de salud mental, pero el plan de salud mental necesita más información para tomar una decisión y no completa el



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

proceso de aprobación a tiempo.

- Su plan de salud mental no le proporciona servicios según los plazos que ha establecido el plan de salud mental.
- Usted no cree que el plan de salud mental esté proporcionando servicios lo suficientemente pronto como para satisfacer sus necesidades.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo en los servicios especializados de salud mental que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar al plan de salud mental al 1-800-654-3937 para obtener ayuda para presentar una apelación. El plan de salud mental le proporcionará sobres con la dirección impresa en todos los lugares de proveedores para que usted envíe por correo su apelación. Si no tiene un sobre con la dirección impresa, puede enviar su apelación directamente a la dirección en la parte delantera de este manual o puede enviar su apelación por correo electrónico o fax a mcare@fresnocountyca.gov o (559) 455-4633.

¿Cómo sé si se tomó una decisión sobre mi apelación?

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

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

¿Hay un plazo límite para presentar una apelación?

Usted debe presentar una apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha en el Aviso de determinación adversa de beneficios. No hay plazos para presentar una apelación cuando usted no recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El plan de salud mental debe tomar una decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que el plan de salud mental recibe su solicitud de apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta por 14 días calendario si solicita una extensión, o si el plan de salud mental cree que hay una necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo una prórroga es beneficiosa para usted es cuando el plan de salud mental cree que tiene la capacidad de aprobar su apelación si tiene más tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

¿Qué pasa si no puedo esperar 30 días para mi decisión de apelación?

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

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una forma más rápida de decidir una apelación. El proceso de apelación acelerada sigue un proceso similar al proceso de apelación estándar. Sin embargo, debe demostrar que esperar una apelación estándar podría empeorar su condición de salud mental. El proceso de apelación acelerado también sigue plazos diferentes a los de la apelación estándar. El plan de salud mental tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Puede hacer una solicitud verbal para una apelación acelerada. No tiene que presentar 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, salud o capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima función, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación. Si el plan de salud mental está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

apelación acelerada, el plan de salud mental resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas posteriores a que el plan de salud mental reciba la apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta por 14 días calendario si solicita una extensión, o si el plan de salud mental demuestra que hay una necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio.

Si su plan de salud mental extiende los plazos, el plan de salud mental le dará una explicación por escrito sobre la razón por la cual se extendieron los plazos. Si el plan de salud mental decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el plan de salud mental debe hacer esfuerzos razonables para darle una notificación oral rápida y le notificará por escrito en un plazo de dos días calendario dándole el motivo de la decisión. Su apelación seguirá los plazos de apelación estándar descritos anteriormente en esta sección. Si está en desacuerdo con la decisión del plan de salud mental de que su apelación no cumple con los criterios de apelación acelerada, usted puede presentar una queja.

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL

¿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 asegurarse de que recibe los servicios especializados de salud mental a los que tiene derecho bajo el programa Medi-Cal. También puede visitar el sitio web del Departamento de Servicios Sociales de California, <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>, para obtener más recursos.

¿Cuáles son mis derechos de Audiencia estatal?

Usted tiene derecho a:

- Tener una audiencia ante un juez de derecho administrativo (también llamada Audiencia estatal)
- Que se le indique cómo solicitar una Audiencia estatal
- Que se le informe sobre las reglas que rigen la representación en la Audiencia estatal
- La continuación de sus beneficios a su solicitud durante el proceso de Audiencia estatal si solicita una Audiencia estatal dentro de los plazos requeridos

¿Cuándo puedo presentar 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 dice que su plan de salud mental niega su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

¿Cómo solicito una Audiencia estatal?

Puede solicitar una Audiencia estatal:

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

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

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

También puede solicitar una Audiencia estatal o una Audiencia estatal acelerada:

- Por teléfono: Llame a la División de Audiencias Estatales, gratis al **800-743-8525** o **855-795-0634**, o llame a la línea de Consulta Pública y Respuesta, llamada gratuita al **800-952-5253** o TDD al **800-952-8349**.

¿Hay una fecha límite para solicitar una Audiencia estatal?

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una Audiencia estatal. Los 120 días comienzan el día después de que el plan de salud mental personalmente le da su aviso de decisión de apelación, o el día después de la fecha que aparece en el sello postal de la notificación de la decisión de la apelación del plan de salud mental.

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

¿Puedo continuar con los servicios mientras estoy esperando una decisión de Audiencia estatal?

Si actualmente está recibiendo 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 recibir el Aviso de determinación adversa de beneficios, o antes de la fecha en que el plan de salud mental indica que los servicios se suspenderán o reducirán. Cuando usted solicita una Audiencia estatal, debe decir que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de Audiencia estatal.

Si solicita la continuación de los servicios y la decisión final de la Audiencia estatal confirma la decisión de reducir o discontinuar 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 mi decisión de Audiencia estatal?

Después de solicitar una Audiencia estatal, podría tomar hasta 90 días para tomar una decisión sobre su caso y enviarle una respuesta.

¿Puedo obtener una Audiencia estatal con mayor rapidez?

Si cree que esperar tanto tiempo será perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta en un plazo de tres días hábiles. Solicite a su médico o profesional de salud mental que le escriba una carta. También puede escribir una carta usted mismo. La carta debe explicar en detalle la razón por la cual esperar hasta 90 días para que se tome una decisión sobre su caso puede ser peligroso para su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima función. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia acelerada” y proporcione la carta con su solicitud de audiencia.



La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de una Audiencia estatal acelerada y decidirá si califica. Si se aprueba su solicitud de audiencia acelerada, se llevará a cabo una audiencia y se emitirá una decisión de audiencia dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que su solicitud sea recibida por la División de Audiencias Estatales.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

INSTRUCCIONES ANTICIPADAS

¿Qué son las instrucciones anticipadas?

Usted tiene derecho a tener una instrucción anticipada. Una instrucción anticipada es una instrucción escrita sobre su atención médica que es reconocida por la ley de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que se le proporcionara atención médica, o señala qué decisiones le gustaría que se tomaran, si o cuando no pueda hablar por sí mismo. A veces puede escuchar una instrucción anticipada descrita como un testamento en vida o un poder notarial duradero.

La ley de California define una directiva anticipada como una instrucción de atención médica individual oral o escrita o un poder notarial (un documento escrito que autoriza a alguien para tomar decisiones por usted). Todos los planes de salud mental deben tener políticas de instrucciones anticipadas vigentes. Su plan de salud mental está obligado a proporcionar información por escrito sobre las políticas de instrucción anticipada del plan de salud mental y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su plan de salud mental para obtener más información.

Una instrucción 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 indicar, de antemano, cuáles serían sus deseos, si no pueden tomar decisiones de atención médica. Esto puede incluir cosas tales como el derecho a aceptar o rechazar el tratamiento médico, la cirugía o tomar otras decisiones de atención médica. En California, una instrucción anticipada consta de dos partes:

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Usted puede obtener un formulario para una instrucción anticipada de su plan de salud mental o en línea. En California, usted tiene el derecho de proporcionar indicaciones sobre la instrucción anticipada a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar su instrucción anticipada en cualquier momento.

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

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit,

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

¿Cuáles son mis derechos como beneficiario de los servicios especializados de salud mental?

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

- Ser tratado con respeto hacia su persona y respeto por su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y a que le expliquen de manera que usted pueda comprender.
- Participar en las decisiones relativas a su atención de salud mental, incluso el derecho a rechazar el tratamiento.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalia sobre el uso de restricciones y reclusión.
- Solicitar y obtener una copia de sus expedientes médicos, y solicitar que se cambien o corrijan, si es necesario.
- Recibir la información en este manual sobre los servicios cubiertos por el plan de salud mental otras obligaciones del plan de salud mental y sus derechos según está descrito aquí. También tiene derecho a recibir esta información y otra información proporcionada por el plan de salud mental de manera que sea fácil de comprender y que cumplan con la American Disabilities Act (Ley de Estadounidenses con Discapacidades). Esto significa, por ejemplo, que el plan de salud mental debe poner su información escrita a disposición en los idiomas utilizados por al menos el cinco por ciento o 3000 de los beneficiarios del plan de salud mental, lo que sea menor, y poner a disposición de forma gratuita los servicios de intérprete oral para las personas que hablan otros idiomas. Esto también significa que el plan de salud mental debe proporcionar diferentes materiales para personas con necesidades especiales, como personas ciegas o con visión limitada, o personas que tienen problemas para leer.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

- Recibir servicios especializados de salud mental de un plan de salud mental que cumpla su contrato con el estado para la disponibilidad de servicios, controles de servicios y capacidad adecuados, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de servicios. El plan de salud mental debe:
 - Emplear o tener contratos escritos con suficientes proveedores para asegurarse de que todos los beneficiarios elegibles de Medi-Cal que califican para servicios especializados de salud mental pueden recibirlos de manera oportuna.
 - Cubrir los servicios médicamente necesarios fuera de la red para usted de manera oportuna, si el plan de salud mental no tiene un empleado o proveedor por contrato que pueda prestar los servicios. “Proveedor fuera de la red” significa un proveedor que no está en la lista de proveedores del plan de salud mental. El plan de salud mental debe asegurarse de que no pague nada adicional por ver a un proveedor fuera de la red.
 - Asegurarse de que los proveedores estén capacitados para ofrecer los servicios especializados de salud mental que los proveedores aceptan cubrir.
 - Asegurarse de que los servicios especializados de salud mental que cubre el plan de salud mental sean suficientes en cantidad, tiempo y alcance para satisfacer las necesidades de los beneficiarios elegibles de Medi-Cal. Esto incluye asegurarse de que el sistema del plan de salud mental para aprobar el pago de los servicios se base en la necesidad médica y en que los criterios de necesidad médica se utilicen de manera justa.
 - Asegurarse de que sus proveedores hagan evaluaciones adecuadas de las personas que pueden recibir servicios y que trabajen con personas que recibirán servicios para desarrollar objetivos para el tratamiento y los servicios que se les darán.
 - Proporcionar una segunda opinión de un profesional de la salud calificado dentro de la red del plan de salud mental, o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted si así lo solicita.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

- Coordinar los servicios que proporciona con los servicios que se le proporcionan a usted a través de un plan de atención administrada de Medi-Cal o con su proveedor de atención primaria, si es necesario, y asegurarse de que su privacidad esté protegida según lo especificado en las normas federales sobre la privacidad de la información de salud.
- Proporcionar acceso oportuno a la atención, incluyendo los 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 urgente o de crisis.
- Participar en los esfuerzos del estado para fomentar la prestación de servicios de una manera culturalmente competente a todas las personas, incluyendo aquellos con dominio limitado del inglés y diversos orígenes culturales y étnicos.
- Su plan de salud mental está obligado a seguir las leyes federales y estatales aplicables (tales como: título VI de la Civil Rights Act [Ley de Derechos Civiles] de 1964, tal como se aplica en los reglamentos en 45 CFR parte 80; la Age Discrimination Act [Ley de Discriminación por Edad] de 1975, como se aplica en los reglamentos en 45 CFR parte 91; la Rehabilitation Act [Ley de Rehabilitación] de 1973; título IX de las Education Amendments [Enmiendas de Educación] de 1972 (con respecto a los programas y actividades educativas); títulos II y III de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades); sección 1557 de la Patient Protection and Affordable Care Act [Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio]; así como los derechos aquí descritos. En otras palabras, debe recibir tratamiento y estar libre de discriminación.
- Usted puede tener derechos adicionales bajo las leyes estatales sobre el tratamiento de salud mental. Si desea ponerse en contacto con el Defensor de los Derechos de los pacientes de su condado, puede hacerlo por:



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

**Teléfono: Llame al Mental Health Patients' Rights Advocate Program
(Programa de abogados de derechos de los pacientes de salud mental,
MHPRA)**

(559) 492-1652

De lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

Fax: (559) 492-3808

Correo: Escriba al Programa MHPRA

MHPRA Program

1357 W. Shaw Ave Ste. 101

Fresno, CA 93711

En persona: Visite el Programa MHPRA

1357 W. Shaw Ave. Ste. 101

Fresno, CA 93711

De lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

¿Cuáles son mis responsabilidades como beneficiario de los servicios especializados de salud mental?

Como beneficiario de los servicios especializados de salud mental tiene la responsabilidad de:

- Leer atentamente este Manual del beneficiario y otros materiales importantes de información del plan de salud mental. Estos materiales le ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Obtendrá el mejor resultado si trabaja con su proveedor para desarrollar objetivos para su tratamiento y sigue esos objetivos. Si no puede asistir a una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de anticipación y re programe para otro día y hora.
- Llevar siempre su tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.
- Informar a su proveedor si necesita un intérprete oral antes de su consulta.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

- Informe a su proveedor todas sus inquietudes médicas. Cuanta más información completa comparta sobre sus necesidades, más éxito tendrá su tratamiento.
- Asegurarse de hacerle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que entienda completamente la información que reciba durante el tratamiento.
- Seguir los pasos de acción planificados que usted y su proveedor han acordado.
- Comunicarse con el plan de salud mental si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Comentarle a su proveedor y al plan de salud mental 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 al personal que proporciona su tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha que se está cometiendo fraude o alguna irregularidad, denúncielo:
 - El Departamento de Servicios de Salud le solicita que cualquier persona que sospeche sobre algún fraude, desperdicio o abuso por parte de Medi-Cal llame a la Línea directa de fraude de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si siente que esto es una emergencia, llame al **911** para obtener asistencia inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer en el anonimato.
 - También puede denunciar sospechas de fraude o abuso por medio de correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o utilizar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (Plan de salud mental del condado de Fresno) (FCMHP) al 1-800-654-3937 o ingrese en línea a <https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health>. El FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.