



SANTA BARBARA COUNTY  
DEPARTMENT OF  
**Behavioral Wellness**  
A System of Care and Recovery

# **Plan de Salud Mental**

## **Manual Para El Consumidor**

### **Servicios Especializados de Salud Mental**

**315 Camino Del Remedio, Bldg 3**

**Santa Barbara, Ca 93110**

**<http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>**

**Published Date: October 2019**

---

## **ASISTENCIA LINGÜÍSTICA**

---

### **English**

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call our 1-888-868-1679 (TTY: 805-681-4263).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call our 1-888-868-1679 (TTY: 805-681-4263).

### **Español (Spanish)**

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-868-1679 (TTY: 805-681-4263).

### **Tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-868-1679 (TTY: 805-681-4263).

### **Tagalog (Tagalog –Filipino)**

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-868-1679 (TTY: 805-681-4263).

## **한국어 (Korean)**

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.

1-888-868-1679 (TTY: 805-681-4263). 번으로 전화해 주십시오.

## **繁體中文(Chinese)**

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。  
。請致電

1-888-868-1679 (TTY: 805-681-4263)。。

## **Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք 1-888-868-1679 (TTY: 805-681-4263) (հեռատիպ)՝

## **Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-868-1679 (телетайп: 805-681-4263).

### فارسی (Farsi)

توجہ: اگر بھ زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان  
برای شما فراهم می باشد. با ( 1-888- (TTY: 805-681-4263  
868-1649 تماس بگیرید.

### 日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。

1-888-868-1649 (TTY: 805-681-4263) まで、お電話にてご連絡ください。

### Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-888-868-1649 (TTY: 805-681-4263).

### ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-868-1649 (TTY: 805-681-4263) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

**العربية (Arabic)**

ملحوظة : إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-868-1649

(رقم هاتف الصم والبكم: 805-681-4263).

**हिंदी (Hindi)**

आनंद: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुझे मभाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं।

1-888-868-1649 (TTY: 805-681-4263) पर कॉल करें।

**ภาษาไทย (Thai)**

เรียน น: ถ้า คุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้ บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-888-868-1649 (TTY: 805-681-4263).

**ខ្មែរ (Cambodian)**

ប្រយោជន៍: បើ លោកអ្នក រៀន ខ្មែរ, សូម ទាក់ទង មន្ត្រី ជំនាញ ភាសា ខ្មែរ របស់ យើង ដើម្បី ទទួលបាន ការ ជំនួយ ភាសា ដោយ ឥត គិត ថ្លៃ ។

គ្រូបង្រៀន ខ្មែរ អ្នក ទាក់ទង តេឡេហ្វូន 1-888-868-1649 (TTY: 805-681-4263) ។

**ພາສາລາວ (Lao)**

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິ  
ການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີ  
ພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຣ 1-888-868-1649 (TTY: 805-681-  
4263).

## INDICE

<b>OTROS IDIOMAS Y FORMATOS.....</b>	<b>8</b>
<b>AVISO DE NO DISCRIMINACION.....</b>	<b>10</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL.....</b>	<b>18</b>
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL.....</b>	<b>24</b>
<b>CÓMO DETERMINAR SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA.....</b>	<b>33</b>
<b>ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL.....</b>	<b>40</b>
<b>CRITERIO DE NECESIDAD MEDICA.....</b>	<b>53</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR.....</b>	<b>56</b>
<b>ALCANSE DE SERVICIOS.....</b>	<b>60</b>
<b>AVISO DE DETERMINACION ADVERSA DE BENEFICIOS DE BEHAVIORAL WELLNESS.....</b>	<b>77</b>
<b>PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMA: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN.....</b>	<b>84</b>



Llamé a Behavioral Wellness al 1-866-998-2243. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

**EL PROCESO DE QUEJA.....89**

**EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTANDAR Y URGENTE).....94**

**EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL.....106**

**DIRECTIVA ANTICIPADA.....113**

**DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO.....116**



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

### Otros Idiomas

Usted puede obtener este manual del beneficiario y otros materiales gratuitamente en otros lenguajes. Llamé al Condado de Santa Bárbara Departamento de Behavioral Wellness al 1-888-868-1649, 24 horas al día, y 7 días por semana. La llamada es gratis.

### Otros Formatos

Usted puede obtener esta información gratuitamente en otros formatos auxiliares, como por ejemplo Braille, letra grande de 18 puntos, o audio. Llamé al Condado de Santa Bárbara Departamento de Behavioral Wellness 24 horas al día, y 7 días por semana. La llamada es gratis.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## Servicios de Interpretación

Usted no tiene que utilizar a un miembro de familia o conocido como interprete. Servicios gratuitos de interpretación, lingüística, y culturales están a su disposición 24 horas al día, 7 días de la semana. Para obtener este manual en un idioma distinto o para obtener ayuda de interpretación, lingüística y cultural, llame al Departamento de Behavioral Wellness, al 1-888-868-1649, la llamada es gratis.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## AVISO DE NO DISCRIMINACION

Discriminación es contra la ley. El condado de Santa Bárbara Departamento de Behavioral Wellness, sigue las leyes de derechos civiles estatales y federales. El Departamento de Behavioral Wellness no discrimina ilegalmente, excluye a gente, o la trata diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación étnica, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, genero, identidad de género, u orientación sexual.

El Condado de Santa Bárbara Departamento de Behavioral Wellness proporciona:

- Apoyo y servicios gratuitos a personas con discapacidad para ayudarles a comunicarse mejor, tales como:
  - Intérpretes calificados en lenguaje de señas



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos a personas que el inglés no es su lenguaje principal, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, comuníquese con su Plan de Salud Mental del Departamento de Behavioral Wellness al 1-888-868-1649, las 24 horas al día los 7 días de la semana. Servicios especializados para personas sordas con deficiencia auditiva (sordo(a)), por favor llámé al 805-681-4263.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA**

Si usted cree que el Condado de Santa Bárbara Departamento de Behavioral Wellness no ha cumplido en proporcionarle estos servicios o discrimino ilegalmente de alguna forma a base de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación étnica, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, genero, identidad de género, u orientación sexual, usted puede presentar una queja con el Coordinador de Preocupaciones del Beneficiario. Usted puede presentar una queja por teléfono, por escrito, o en persona:

- Por teléfono: Contacte al Departamento de Behavioral Wellness lunes a viernes entre las 8am a 5pm excluyendo los días festivos,



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

llamando al **1-805-681-4777**, o las 24 horas del día, 7 días por semana al **1-888-868-1649**.

Para servicios especializados para personas con deficiencia auditiva (sordo(a)), por favor llámé al 1-888-877-5379, llámé al **TTY/TDD: 1-877-735-2929**.

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

**Beneficiary Concerns Cordinador (Según en español título es: Coordinador de Preocupaciones del Beneficiario)**

**5385 Hollister Ave. Bld. #14, Box 102**

**Santa Barbara, Ca 93111**

- En persona: Visite la oficina de su proveedor o el Departamento de Behavioral Wellness y diga que desea presentar una queja.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial

<http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Puede encontrar las formas de queja en el sitio de web del Departamento de Behavioral Wellness en:

<http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/home.com>

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

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

- Por teléfono: Llame al **(916) 440-7370**. Si no puede hablar o escuchar adecuadamente, por favor llame al **711 (Servicios de Telecomunicación de Relevó)**.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

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

**Michele Villados**

**Deputy Director, Office of Civil Rights**

**Department of Health Care Services**

**Office of Civil Rights**

**P. O. Box 997413, MS 0009**

**Sacramento, CA 95899-7413**

- Formularios de queja están disponibles en <http://www.dhcs.ca.gov/Pages/LanguageAccess.aspx>
- Electrónicamente: Mande un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

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

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

- Por teléfono: Llame al **1 (800) 368-1019**. Si no puede hablar o escuchare adecuadamente, por favor llame al **TTY/TDD 1 (800) 537-7697**.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o mande una carta a:

U.S. Department of Health and Human Services



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington,  
D.C. 20201

- Formularios de queja están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.
  
- Electrónicamente: Visite el portal de la oficina para Quejas de Derechos Civiles al <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## INFORMACION GENERAL

### ¿Por qué es Importante Leer este Manual?

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

Este manual le informa como obtener los servicios de salud mental especializados a través del Condado de Santa Barbara del Departamento de Behavioral Wellness. Este manual explica sus beneficios y como obtener servicios. Le proporciona también respuestas a muchas de sus preguntas. Aprender:



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Como obtener servicios de salud mental especializados a través del Departamento de Behavioral Wellness.
- ¿A qué beneficios tiene acceso?
- ¿Qué puede hacer si tiene una pregunta o problema?
- ¿Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de Medi-Cal?

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para leerlo después. Este manual y otros materiales por escrito están disponibles electrónicamente en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/> o, al igual para imprimir esta forma del Departamento de Behavioral Wellness, sin costo alguno. Llame al Departamento de Behavioral Wellness, 1-888-868-1649, si usted desea una copia.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Utilice este manual como complemento a la información que recibió al inscribirse con Medi-Cal.

### **¿Necesita este manual en su idioma o en un formato distinto?**

Si habla un idioma que no sea inglés, hay servicios de interpretación gratuitos a su disposición. Llamé al Condado de Santa Bárbara Departamento de Behavioral Wellness. El Departamento de Behavioral Wellness está disponible las 24 horas al día, siete días a la semana.

Usted también puede contactar al Departamento de Behavioral Wellness al **1-888-868-1649** si le gustaría este manual o otros materiales escritos en formatos alternativos como letra grande, Braille o audio. El Departamento de Behavioral Wellness le asistirá.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Si usted desea obtener este manual o otros materiales escritos en otro idioma distinto al inglés o español, llame al Departamento de Behavioral Wellness. El Departamento de Behavioral Wellness le asistirá en su idioma por teléfono. Esta información está disponible en inglés y español.

### **¿Cuáles son las Responsabilidades del Departamento de Behavioral Wellness?**

El Departamento de Behavioral Wellness es responsable de lo siguiente:

- Determinar si usted es elegible para servicios especializados de salud mental del condado o su red de proveedores.
- Tener un teléfono de llamada gratuita, **1-888-868-1649**, que sea respondido las 24 horas del día, 7 días a la semana que le informe como obtener



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

servicios del Departamento de Behavioral Wellness.

- Tener suficientes proveedores para asegurar que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el Departamento de Behavioral Wellness si los necesita.
- Informarlo y educarlo sobre servicios disponibles por medio del Departamento de Behavioral Wellness.
- Proveerle gratuitamente servicios en su idioma o por un intérprete (si es necesario) y informándole que los servicios de un intérprete están disponibles.
- Brindarle información escrita sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas, o otras formas alternativas como en Braille, letra grande de 18 pulgadas, o en audio.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Notificarlo de cualquier cambio significativo de la información especificada en este manual a más tardar 30 días antes de la fecha del cambio. Un cambio es considerado significativo cuando hay un aumento o reducción en la cantidad o tipos de servicios disponibles, o si hay un aumento o reducción en el número de proveedores en su plan de beneficios, o si hay algún otro cambio que pueda impactar los beneficios que usted recibe por medio del Departamento de Behavioral Wellness.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

---

## INFORMACION SOBRE SU PROGRAMA DE MEDI-CAL

### ¿Quién Puede Recibir Medi-Cal?

Se utilizan muchos factores para decidir qué tipo de cobertura de salud por medio de Medi-Cal. Estos incluyen:

- Su ingreso
- Su edad
- La edad de cualquier menor bajo su cuidado
- Si está embarazada, es ciego(a) o incapacitado(a)
- Si está recibiendo Medicare

También debe de vivir en California para calificar para Medi-Cal. Si usted cree que califica para Medi-Cal, a continuación aprenderá como aplicar.

### ¿Cómo Puedo Aplicar para Medi-Cal?



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Usted puede aplicar para Medi-Cal en cualquier momento durante el año. Puede elegir una de las siguientes formas.

**Por Correo:** Aplique a Medi-Cal con una aplicación simplificada, proporcionada en inglés y otros idiomas en

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi->

[cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx). Mande la aplicación

completa a la oficina local de su condado. Puede encontrar el domicilio para la oficina local de su condado en el la red mundial

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi->

[cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx).

Condado de Santa Barbara Departamento de Servicios Sociales

234 Camino Del Remedio

Santa Barbara, CA 93110



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649.

Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial

<http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

**Por Teléfono:** Para aplicar por teléfono, llámé a la oficina local de su condado. Puede encontrar el número de teléfono en el la red mundial <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Llame al 1-866-404-4007 para aplicar por teléfono.

**Por la red mundial:** Llene su aplicación utilizando [www.benefitscal.com](http://www.benefitscal.com) o [www.coveredca.com](http://www.coveredca.com). Las aplicaciones se transfieren de manera directa a la oficina de servicios sociales de su condado, ya que Medi-Cal se proporcionado al nivel del condado.

**En-Persona:** Para aplicar en persona, encuentre su oficina local del condado de Santa Barbara en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>, donde puede recibir ayuda para llenar su solicitud.

### **Santa Maria:**

Servicios Sociales del Condado de Santa Barbara



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

2125 Centerpointe Pkwy  
Santa Maria, CA 93454

**Lompoc:**

Servicios Sociales del Condado de Santa Barbara  
1100 W. Laurel Ave.  
Lompoc, CA 93436

**Santa Barbara:**

Servicios Sociales del Condado de Santa Barbara  
234 Camino Del Remedio  
Santa Barbara, CA 93110

Si necesita ayuda para aplicar, o tiene preguntas,  
puede

comunicarse gratuitamente a un consejero certificado  
en registraci3n (CCR). Llam3 al 1-800-300-1506, o  
busque a un CCR local en la p3gina de la red mundial  
<http://www.coveredca.com/get-help/local>.



Llam3 a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649.  
Behavioral Wellness est3 disponible las 24-horas del  
d3a, siete d3as de la semana. La llamada es gratis. O  
vis3tenos en la red mundial  
<http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Si aún tiene preguntas sobre el programa de Medi-Cal, puede obtener más información visitando la página

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

### **¿Que son Servicios de Emergencia?**

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

Una condición de emergencia médica puede tener síntomas tan severos (posiblemente dolor severo) que una persona podría sentir o sufrir siguientes síntomas en cualquier momento:

- La salud del individuo podría estar en serios problemas (a una mujer embarazada o la salud de su bebe que aún no ha nacido).



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Problemas graves con las funciones del cuerpo.
- Problemas graves con cualquier órgano o parte del cuerpo.

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

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

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas al día, 7 días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. Autorización previa no es requerida para servicios de emergencia. El programa de Medi-Cal cubrirá condiciones de emergencia, así sea médica o psiquiátrica (emocional o mental). Si está inscrito en el programa de Medi-Cal, no recibirá



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

una factura de pago por haber recibido servicios en una sala de emergencia, aunque se determine que el resultado no

fue declarado una emergencia. Si piensa que está sufriendo o necesita atención de emergencia, llámé al 911 o vaya a cualquier hospital u otro lugar para recibir ayuda.

### **¿Hay Transportación Disponible?**

Transportación que no sea de emergencia ni para transporte medico es disponible a beneficiarios de Medi-Cal que no tengan transporte por sí mismos o que tengan necesidad médica para recibir ciertos servicios, cubiertos por Medi-Cal.

Si necesita asistencia con transportación, póngase en contacto con su plan de cuidados administrados para obtener información y asistencia.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

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

### **¿A Quién Contacto Si Estoy Teniendo Pensamientos Suicidas?**



---

Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

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

Para residentes locales que buscan asistencia en una crisis y para acceder programas locales de salud mental, por favor llámé al 1-888-868-1649.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

---

## COMO DETERMINAR SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

### ¿Cómo Saber Cuándo Necesito Ayuda?

Muchas personas pasan por situaciones difíciles en la vida y padecen de problemas de salud mental. Lo más importante de recordar cuando se pregunte si necesita ayuda profesional, es confiar en sí mismo. Si califica para Medi-Cal, y piensa que necesita ayuda profesional, debe solicitar una evaluación del Departamento de Behavioral Wellness. Podría necesitar ayuda si tiene una o más de los siguientes síntomas:

- Depresión (sentirse sin esperanza, indefenso o muy abatido) la mayor parte del día, casi todos los días;



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Perdida de interés en actividades las cuales generalmente le agradan;
- Pérdida o subida de peso significativo en muy corto periodo de tiempo;
- Dormir mucho o muy poco;
- Movimientos físicos lentos o excesivos;
- Sentirse cansado casi todos los días;
- Sentimientos de inutilidad o culpabilidad excesiva;
- Dificultad al pensar, concentrarse, y/o tomar decisiones;
- Insomnio (sentirse “descansado” después de solamente unas horas de dormir);
- Pensamientos acelerados que son difíciles de seguir;
- Hablar con rapidez o no puede parar de hablar;
- Creer que la gente quiere hacerle daño;
- Oír voces y/o sonidos que otros no oyen;



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Ver cosas que otros no ven;
- No poder ir a la escuela o trabajo;
- No ponerle importancia a higiene personal (estar limpio);
  
- Tener serios problemas con otras personas;
- Alejarse o retirarse de otras personas;
- Llorar frecuentemente y sin razón alguna;
- Estar con frecuencia enojado y “explotar” sin razón;
- Cambio repentino de estado de ánimo;
- Sentirse ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo; o
- Tener lo que otros llaman comportamiento extraño o raro.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## ¿Cómo Saber Cuando un Niño o Joven Necesita Ayuda?

Usted puede comunicarse con el Departamento de Behavioral Wellness para recibir una evaluación para su niño(a) o joven si usted piensa que está demostrando cualquier señal de problema de salud mental. Si su niño(a) o joven califica para Medi-Cal y la evaluación del condado demuestra que se necesitan los servicios especializados de salud mental, el Departamento de Behavioral Wellness hará arreglos para que su niño(a) o joven reciba los servicios necesarios. También hay servicios disponibles para padres que se sienten abrumados por ser padres o que tienen problemas de salud mental.

La siguiente lista le puede ayudar a evaluar si su hijo(a) necesita ayuda, como los servicios de salud mental. Si más de una señal está presente o persiste durante un largo tiempo, podría indicar un problema más serio que requiere



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

ayuda profesional. Aquí hay algunas señales de las que se debe estar atento:

- Un cambio repentino o inexplicable en el comportamiento;
- Quejas de molestias o dolores sin causa médica o física;
- Se pasa mucho más tiempo a solas;
- Se cansa fácilmente y tiene poca energía;
- Se siente inquieto y no se puede quedar tranquilo;
- Menos interesado en la escuela sin razón aparente;
- Se distrae fácilmente;
- Tiene miedo de situaciones nuevas;
- Se siente triste o descontento sin una causa aparente;
- Esta irritable o enojado sin causa aparente;



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Se siente sin esperanzas;
- Tiene problemas para concentrarse;
- Tiene menos interés en sus amigos;
- Pelea con otros;
- Es ausente de la escuela sin una buena causa;
- Están bajando sus calificaciones escolares;
- Autoestima baja;
- Tiene problemas para dormir;
- Se preocupa mucho;
- Siente angustia cuando no está con usted;
- Siente que no puede hacer nada bien;
- Toma riesgos innecesarios;
- Con frecuencia se siente herido(a) emocionalmente o físicamente;
- Actúa más inmaduro que niños de su edad;



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- No entiende los sentimientos de otras personas;
- Acosa a otros;
- No asume responsabilidad por sus acciones; o
- Toma cosas que no le pertenecen y niega haberlo hecho.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

### ¿Que Son Servicios Especializados de Salud Mental?

Servicios especializados de salud mental son para personas que sufren de enfermedades mentales de salud mental o problemas emocionales que un doctor regular no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son lo suficientemente severos que interfieren con la habilidad de una persona de cumplir con sus actividades diarias.

Servicios especializados de salud mental incluyen:

- Servicios de Salud Mental;
- Soporte de medicamento;
- Manejo de casos específicos;
- Servicios de intervención de crisis;
- Servicios de estabilización de crisis;
- Servicios de tratamiento residencial para adultos;
- Servicios de tratamiento residencial de crisis;



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial

<http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Servicios de tratamiento de día intensivo;
- Rehabilitación diaria;
- Servicios psiquiátricos hospitalarios para paciente internados; o
- Servicios psiquiátricos en instalaciones de salud.

Adicionalmente a los servicios de salud mental especializados, listados anteriormente, para beneficiarios menor de 21 años de edad, tienen acceso a servicios adicionales con beneficio EPSDT (examen, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico.) Estos servicios incluyen:

- Servicios intensivos basados en el hogar;
- Coordinación de cuidado intensivo;
- Servicios terapéuticos de conducta; y
- Servicios terapéuticos para niños en cuidado temporal.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Si quisiera aprender más sobre cada servicio especializado de salud mental disponible para usted, vea la sección de “Alcance de servicios” en este manual.

## **¿Cómo Obtengo Servicios Especializados de Salud Mental?**

Si piensa que necesita servicios de tratamiento especializados de salud mental, puede llamar al Departamento de Behavioral Wellness y solicitar una cita para una evaluación inicial. También puede llamar al número del teléfono gratuito al 1-888-868-1649.

También pudiera ser referido al Departamento de Behavioral Wellness para recibir servicios especializados de salud mental por otra persona o organización, incluyendo su doctor, escuela, miembro de familia, guardián, su plan de salud de cuidado administrado por Medi-Cal, o otras agencias del condado. Usualmente su doctor o su plan de salud de cuidado administrado por



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Medi-Cal necesitara su permiso, o el permiso de un padre o guardián del niño(a) para hacer la referencia directamente al Departamento de Behavioral Wellness, a menos que sea una emergencia. El Departamento de Behavioral Wellness no puede negar una solicitud para una evaluación inicial para determinar si cumple con el criterio para recibir servicios del Departamento de Behavioral Wellness.

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

### **¿Dónde Obtengo Servicios Especializados de Salud Mental?**

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive. El Departamento de Behavioral



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Wellness ofrece servicios especializados de salud mental. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos, y adultos mayores. Si usted es menor de 21 años de edad, usted es elegible para cobertura adicional y beneficios bajo EPSDT.

El Departamento de Behavioral Wellness determinara si usted necesita servicios especializados de salud mental. Si califica, el Departamento de Behavioral Wellness lo

referirá a un proveedor de salud mental que proveer los servicios que usted necesita. El Departamento de Behavioral Wellness debe asegurar de referirle a un proveedor que satisfaga sus necesidades y que sea el proveedor más cercano a usted.

### **¿Cuándo Puedo Recibir Servicios Especializados de Salud Mental?**

El Departamento de Behavioral Wellness debe satisfacer los estándares estatales al corriente al programar una cita



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

para que usted reciba servicios. Al igual debe ofrecerle una cita que satisfaga los siguientes estándares de tiempo para su cita:

- Dentro de 10 días laborales de su petición que no sea urgente para empezar servicios con el Departamento de Behavioral Wellness;
- Dentro de 48 horas si solicita servicios para condición urgente;
- Dentro de 15 días laborales de su solicitud para una cita con un psiquiatra; y,
- Para servicios continuos (después de la cita inicial), de manera oportuna basado en su condición y necesidad de servicios.

### **¿Quién Decide Que Servicios Obtendré?**

Usted, su proveedor y el Departamento de Behavioral Wellness deben estar involucrados en decidir cuales servicios necesita y siguiendo los criterios de necesidad



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

médica y la lista de servicios cubiertos por el Departamento de Behavioral Wellness. El Departamento de Behavioral Wellness debe utilizar profesionales calificados para hacer la revisión de la autorización de servicios. Este proceso de revisión se llama autorización de servicios especializados de salud mental.

El proceso de autorización del Departamento de Behavioral Wellness debe seguir ciertos plazos de tiempo. Para una autorización estándar el Departamento de Behavioral Wellness debe decidir, basado en la solicitud de su proveedor, dentro de 5 días de calendario. Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el Departamento de Behavioral Wellness piensa que es para su beneficio, el obtener más información de su proveedor, el plazo se puede extender hasta 14 días de calendario adicionales. Un ejemplo de cuando una extensión podría ocurrir para su beneficio es cuando el



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Departamento de Behavioral Wellness piensa que podría aprobar la solicitud para tratamiento de su proveedor si obtiene información adicional. Si el Departamento de Behavioral Wellness extiende el plazo para pedir más información de su proveedor, el condado le mandara un aviso por escrito sobre la extensión. Usted puede obtener más información sobre el proceso de autorización del Departamento de Behavioral Wellness. Llamé al Departamento de Behavioral Wellness para pedir información adicional.

Si el Departamento de Behavioral Wellness decide que usted no necesita los servicios solicitados, el Departamento de Behavioral Wellness debe mandarle un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, dejándole saber que los servicios han sido negados e informándole que usted puede presentar una apelación y dándole información como presentarla. Para recibir más información sobre sus derechos en presentar una queja o apelación cuando no



---

Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

está de acuerdo con la decisión del Departamento de Behavioral Wellness de negarle los servicios o tomar otras acciones con las cuales no está de acuerdo, vea la pagina 35 de esta guía.

### **¿Cómo Obtengo Otros Servicios de Salud Mental Que No Están Cubiertos por el Departamento de Behavioral Wellness?**

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

- Tratamiento y examen de salud mental individual o en grupo (psicoterapia)
- Examen psicológico para evaluar la condición de la salud mental
- Servicios ambulatorios que incluyen análisis de laboratorio, medicamentos y materiales



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Servicios ambulatorios para monitorear terapia de medicamentos
- Consulta psiquiátrica

Para obtener uno de los servicios mencionados arriba, llame directamente al plan de salud de cuidados administrados por Medi-Cal. Si no está inscrito en el plan de salud de cuidados administrados por Medi-Cal, podría obtener estos servicios de proveedores individuales y clínicas que acepten Medi-Cal. El Departamento de Behavioral Wellness le puede ayudar a encontrar un proveedor o clínica que le pueda ayudar o pueda dar una idea de cómo encontrar un proveedor o clínica.

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

### **¿Cómo Obtengo Otros Servicios de Medi-Cal (Cuidado Primario o Médico) Que No Están Cubiertos por el Departamento de Behavioral Wellness?**



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Existen dos maneras en que puede obtener servicios de Medi-Cal que no son cubiertos por el Departamento de Behavioral Wellness:

1. Inscribiéndose a un plan de salud de cuidados administrados por Medi-Cal.
  - El plan de salud le encontrara un proveedor si necesita cuidado médico.
  - Usted obtiene su cuidado médico a través de un plan de salud, organización de mantenimiento de salud (HMO), o un administrador de caso de cuidado primario.
  - Use los proveedores y clínica en el plan de salud, a menos que necesite cuidado de emergencia.
  - Si desea puede usar un proveedor fuera del plan para servicios de planificación de familia.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Recibiendo servicios de proveedores de cuidado de la salud individuales o clínicas que acepten Medi-Cal.
2. Recibir servicios de proveedores de cuidados o clínicas que acepten Medi-Cal.
- Usted obtiene cuidados de salud de proveedores o clínicas que acepten Medi-Cal.
  - Debe informarle a su proveedor inmediatamente que tiene Medi-Cal antes de recibir cualquier servicio. De otra forma, le podrían cobrar a usted dichos servicios.
  - Tenga en mente que proveedores del cuidado de salud y las clínicas no tienen obligación de ver a pacientes con Medi-Cal, o pueden escoger ver solamente a unos cuantos pacientes con Medi-Cal.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## ¿Qué Pasa Si Tengo un Problema de Alcohol o Droga?

Si piensa que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o droga, contacte a la División de Alcohol y Droga del Condado de Santa Barbara. Para más información llama gratis al número 1-888-868-1679, las 24 horas al día, o visite nuestro sitio:

<http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/alcohol-home.sbc>



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## CRITERIO DE NECESIDAD MÉDICA

### ¿Qué Es Necesidad Médica y Por Que Es Importante?

Necesidad médica significa que existe una necesidad médica para servicios especializados de salud mental, y puede recibir ayuda de estos servicios si los obtiene.

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

No se requiere que usted sepa si tiene un diagnosis de salud mental específico para solicitar ayuda. El Departamento de Behavioral Wellness lo ayudara en obtener esta información al conducir una evaluación de su condición. Si los resultados de la evaluación determinan que usted tiene una condición de salud mental que cumple



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649.

Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial

<http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

con el criterio de necesidad médica, se le proporcionara tratamiento especializado de salud mental basado en su necesidad.

### **¿Cuál es el Criterio Médico Necesario para Personas Menores de 21 Años de Edad?**

Si usted es menor de 21 años de edad, tiene Medi-Cal con cobertura completa, y tiene un diagnóstico cubierto por el Departamento de Behavioral Wellness, Behavioral Wellness debe proporcionarle servicios especializados de salud mental si estos servicios lo pueden ayudar a corregir o mejorar su condición de salud mental o impedir que su condición de salud mental empeore.

### **¿Cuáles son los Criterios de Necesidad Médica para Servicios Psiquiátricos de Paciente Internado en Hospital?**

Puede ser admitido a un hospital si tiene una enfermedad mental o síntomas de una enfermedad mental que no se



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

pueda tratar de una manera segura en un nivel de cuidado más bajo y debido a la enfermedad mental o síntomas de la enfermedad mental, usted:

- Representa un peligro al presente a sí mismo o otros, o destrucción significativa de propiedad
- No puede proveer o utilizar comida, ropa o vivienda
- Presenta un riesgo severo a su salud física
- Tiene un deterioro reciente y significativo en la habilidad de funcionar
- Necesita evaluación psiquiátrica, tratamiento de medicamento, o otro tratamiento que solamente puede ser proporcionado en el hospital



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## SELECCION DE UN PROVEEDOR

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

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



---

Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

A veces proveedores contratados con el Departamento de Behavioral Wellness dejan al plan por su cuenta o por solicitud del Departamento de Behavioral Wellness. Cuando esto ocurre, el Departamento de Behavioral Wellness debe hacer un esfuerzo de buena fe para avisarle por escrito a cada persona que haya estado recibiendo servicios especializados de salud mental de tal proveedor, dentro de 15 días después de que el Departamento de Behavioral Wellness sepa que el proveedor dejara de trabajar. Cuando esto ocurre, si es posible el Departamento de Behavioral Wellness debe permitirle que continúe recibiendo servicios del proveedor que dejó el Departamento de Behavioral Wellness. Pregunte le al Departamento de Behavioral Wellness por la “continuación de cuidado” si desea continuar viendo a un proveedor que ya no este con el Departamento de Behavioral Wellness.

Es requerido que el Departamento de Behavioral Wellness publique una lista de proveedores actuales en la red



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

mundial. Si tiene preguntas sobre proveedores actuales o quisiera un directorio de proveedores actuales, visítenos en <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/> o llámenos al número gratuito.

Un directorio actual de proveedores está disponible electrónicamente en papel al solicitarlo.

### **¿Puedo Continuar Recibiendo Servicios de mi Proveedor Actual?**

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

- Si usted ha establecido una relación con el proveedor que está solicitando.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Si necesita permanecer con su proveedor actual para continuar con tratamiento continuo o porque el cambio a un nuevo proveedor dañaría su condición de salud mental.
- Si el proveedor cumple ciertos requisitos bajo la ley estatal o federal.
- Si el proveedor está de acuerdo con los términos y condiciones de contrato del Departamento de Behavioral Wellness.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## ALCANSE DE SERVICIOS

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

- **Servicios de Salud Mental**

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individual, grupal, o basados en la familia que ayudan a las personas con enfermedades a desarrollar habilidades de adopción para la vida diaria. Estos servicios incluyen el trabajo que su proveedor hará para que sus servicios sean lo mejor posible. Este tipo de trabajo incluye: un asesoramiento para ver si necesita el servicio y si el servicio es



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

efectivo; desarrollar un plan que decida sus metas durante el tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se le proporcionarán; y “colateral,” que significa el trabajar con miembros de la familia y personas claves en su vida (si usted da permiso) para ayudar a mejorar o mantener sus habilidades de su vida diaria. Servicios de salud mental pueden ser proporcionados en una clínica u oficina de proveedor, por teléfono o telemedicina, o en su hogar o en otro lugar de la comunidad.

- **Servicios de Apoyo con el Medicamento**

- Este servicio incluye la receta de medicamentos, administración, dispensa, y monitoreo de medicinas psicotrópicas; y educación relacionada con medicinas psicotrópicas. Estos pueden ser proveídos en



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

clínicas u oficinas médicas, por telemedicina, en su hogar u otro sitio comunitario.

- **Manejo de Caso Especifico**

- Este servicio ayuda a las personas a obtener servicios médicos, educacionales, sociales, prevocacionales, vocacionales, rehabilitadores, o otros servicios comunitarios cuando es difícil para personas con enfermedades mentales acceder por sí mismos. El manejo de caso específico incluye el desarrollo de plan de tratamiento; comunicación, coordinación, y referencias; monitoreo en provisión de servicio para asegurar la accesibilidad a servicio y sistema de prestación del servicio; y monitoreo del progreso de la persona.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- **Servicios de Intervención de Crisis**

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

- **Servicios de Estabilización de Crisis**

- Este servicio está disponible para atender condiciones urgentes que necesitan atención inmediata. La estabilización de crisis puede durar hasta 20 horas y debe proporcionarse en un centro de atención de salud médica de 24 horas con licencia, en un programa



---

Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649.

Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial

<http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

ambulatorio o en un sitio certificado para proveer servicios de estabilización de crisis.

- **Servicios de Tratamiento Residencial para Adultos**

- Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y capacitación para personas que viven en instalaciones autorizadas. Estas instalaciones proporcionan servicios de tratamiento residencial a personas con enfermedades mentales. Estos servicios están

disponibles las 24 horas del día, siete días de la semana.

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



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- **Servicios de Tratamiento Residencial para Crisis**

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

- **Servicios de Tratamiento Intensivos de Día**

- Este es un programa de tratamiento de salud mental estructurado proporcionado a un grupo de personas que de otra forma necesitarían estar en un hospital u otra instalación de cuidado de las 24 horas al día. El programa



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649.

Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial

<http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

dura por lo menos tres horas diarias. Las personas pueden irse a su propia casa por la noche. El programa incluye actividades de capacidad y terapias, así como también psicoterapia.

- **Rehabilitación de Día**

- Este es un programa estructurado que está diseñado para ayudar a las personas con enfermedades mentales a aprender y desarrollar habilidades de vida, enfrentar y manejar los síntomas de salud mental lo más efectivamente posible. El programa dura por lo menos tres horas diarias y incluye actividades para el desarrollo de habilidades y terapias.

- **Servicios De Hospitalización Psiquiátrica para Pacientes Internados**



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Estos servicios se facilitan en un hospital psiquiátrico autorizado que es basado en por la determinación de un profesional de salud mental que la persona requiere tratamiento intensivo de salud mental las 24 horas del día.
- **Servicios Psiquiátricos en una Instalación de Salud**
  - Estos servicios se facilitan en una instalación de salud mental autorizada y especializada en tratamiento de rehabilitación las 24 horas para condiciones graves de salud mental.
  - Las instalaciones de salud psiquiátricas deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercana para cumplir con las necesidades de cuidado de la salud física de las personas en la instalación.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

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

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para obtener servicios adicionales por medio de los beneficios de Medi-Cal llamado “Examen, Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT por sus siglas en inglés).

Para calificar para servicios EPSDT, el beneficiario debe ser menor de 21 años de edad y tener Medi-Cal de cobertura completa. EPSDT cubre servicios necesarios para corregir o mejorar cualquier condición de salud mental o para prevenir que la condición de salud mental empeore.

Pregúntele a su proveedor acerca de los servicios de EPSDT. Usted podría recibir estos servicios si su proveedor y el Departamento de Behavioral Wellness determinan que los necesita debido a que son medicamente necesarios.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Si tiene preguntas acerca del beneficio EPSDT, por favor llame a nuestra línea gratuita al 1-888-868-1649.

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

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

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

TBS son intervenciones intensivas, individualizadas y de corto plazo en tratamientos ambulatorios para beneficiarios de 21 años de edad. Los individuos que reciben estos



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

servicios tienen trastornos emocionales graves, están pasando por una transición estresante o están teniendo una crisis en su vida y necesitan más servicios especializados para lograr los resultados específicos de su plan de tratamiento.

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

- Si usted vive en casa, un personal de TBS puede trabajar con usted individualmente para reducir problemas de comportamiento severos y para evitar un nivel más alto de cuidado, como un hogar grupal para niños, adolescentes y personas jóvenes con problemas emocionales graves.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Si usted vive en una casa grupal para niños, adolescentes y personas jóvenes con problemas emocionales muy graves, un personal de TBS puede trabajar con usted para que se pueda mover al nivel de cuidado más bajo tal como casa temporal, o regresar a su casa. TBS le ayudara a usted y su familia, persona de cuidado o guardián a aprender nuevas formas de manejar con los problemas de comportamiento y aprender otras formas y tipos de comportamiento que le permitirán el éxito. Usted, el personal de TBS, y su familia, cuidador, o guardián trabajaran juntos en equipo para resolver el comportamiento problemático por un

corto plazo, hasta que usted ya no necesite al TBS. Usted tendrá un plan de TBS que dirá lo que usted, su familia, cuidador, guardián, y personal de TBS harán durante los servicios, y donde y cuando el tratamiento



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

de TBS ocurrirá. El personal de TBS podrá trabajar con usted en cualquier área/lugar donde es más probable que usted necesite la ayuda con el problema de comportamiento. Esto incluye su casa, casa temporal, casa grupal, escuela, programa de tratamiento de día y otros sitios comunitarios.

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

ICC es un servicio de cuidado de manejo de caso específico que facilita la evaluación, planificación de cuidado y coordinación de servicios a beneficiarios de menos de 21 años de edad que califican para servicios de Medi-Cal de cobertura completa y que cumplen con el criterio de necesidad médica para este servicio.

Los componentes de servicios ICC incluyen: evaluación; planificación e implementación de servicios; monitoreo y adaptación; y transición. Los servicios de ICC son



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

proporcionados de acuerdo con principios del Modelo de Práctica de Núcleo Integrado (ICPM por sus siglas en inglés), que incluye el establecimiento de un Equipo de Niño y Familia (CFT por sus siglas en inglés) para asegurar la facilitación de una relación colaborativa entre el niño(a), su familia, y sistemas involucrados en servir al niño.

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

- Se asegura que servicios medicamente necesarios sean accesibles, coordinados, y entregados basados en fortalezas, individualizados, manejado por el cliente, y cultural y lingüísticamente apropiados.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Se asegura que los servicios y apoyo sean guiados por las necesidades del niño(a).
- Facilita una relación colaborativa entre el niño(a), la familia, y sistemas involucrados para proporcionales servicios.
- Apoya al padre/cuidador en satisfacer las necesidades del niño(a).
- Ayuda a establecer el CFT y proporciona apoyo continuo.
- Organiza y ajusta cuidado de proveedores y sistemas sirviendo al niño(a) para permitir que el niño(a) obtenga servicios en la comunidad.

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

IHBS son intervenciones individualizadas, basadas en fortalezas diseñadas para cambiar o corregir condiciones



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

de salud mental que interfieren con el funcionamiento de un niño(a) o joven. Se enfocan en ayudar al niño(a) o joven a desarrollar las capacidades necesarias para el funcionamiento satisfactorio en el hogar y comunidad, al igual de mejorar la habilidad de la familia para ayudar al niño(a) o joven a funcionar exitosamente en el hogar y comunidad.

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

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



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

El modelo de servicios TFC permite la provisión de servicios especializados de salud mental de corto plazo, intensivos, informados en trauma, e individualizados para chicos menores de 21 años de edad quien tienen necesidades emocionales y comportamientos complejos, servicios incluyen el desarrollo de plan, rehabilitación, y colateral. En TFC, los niños son colocados con padres de TFC entrenados, intensamente supervisados y apoyados.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## **AVISO DE DETERMINACION ADVERSA DE BENEFICIOS DE BEHAVIORAL WELLNESS**

### **¿Cuáles Son Mis Derechos si el Departamento de Behavioral Wellness Niega los Servicios que Quiero o Pienso que Necesito?**

Si el Departamento de Behavioral Wellness niega, limita, retrasa o termina los servicios que quiere o que piensa que debería recibir, usted tiene el derecho a un Aviso (llamado “Aviso de Determinación Adversa de Beneficios”) del Departamento de Behavioral Wellness. Usted también tiene el derecho a no estar de acuerdo con la decisión al pedir una “queja” o “apelación”. Las secciones que siguen hablan sobre sus derechos a un Aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión del Departamento de Behavioral Wellness.

### **¿Qué es una Determinación Adversa de Beneficios?**



---

Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Una Determinación Adversa de Beneficios es cualquiera de las siguientes:

- Si el Departamento de Behavioral Wellness o uno de sus proveedores decide que usted no califica para recibir servicios especializados de salud mental de Medi-Cal, porque no cumple con el criterio de necesidad médica.
- Si su proveedor piensa que usted necesita servicios especializado de salud mental y le pide aprobación al Departamento de Behavioral Wellness, pero Behavioral Wellness no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o reduce el tipo o frecuencia del servicio. La mayoría del tiempo recibirá un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios antes de recibir el servicio, pero a veces el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios vendrá después de que haya recibido el servicio, o mientras está recibiendo el servicio. Si recibe un Aviso de



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Determinación Adversa de Beneficios después de que haya recibido el servicio, usted no tiene que pagar por el servicio.

- Si su proveedor le ha preguntado al Departamento de Behavioral Wellness por aprobación, pero Behavioral Wellness necesita más información para tomar

una decisión y no termino el proceso de aprobación a tiempo.

- Si el Departamento de Behavioral Wellness no le proporciona los servicios de acuerdo con las fechas especificadas para una cita, vea la página 42.
- Si usted presenta una queja con el Departamento de Behavioral Wellness y Behavioral Wellness no le responde con una decisión por escrito sobre su queja dentro de 90 días.
- Si usted presenta una apelación con el Departamento de Behavioral Wellness y Behavioral Wellness no le



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

responde con una decisión escrita a su apelación dentro de 30 días, o si presento una apelación urgente, y no recibió respuesta dentro de 72 horas.

## **¿Qué es un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?**

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

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



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

El Aviso de Determinación Adversa de Beneficios le dirá:

- Si la decisión que tomo el Departamento de Behavioral Wellness le afecta a usted y su capacidad de obtener servicios.
- La fecha en que la decisión tomara efecto y la razón de la decisión.
- Las reglas estatales o federales en la que se basa la decisión.
- Sus derechos si usted no está de acuerdo con la decisión del Departamento de Behavioral Wellness.
- Como presentar una apelación con el Departamento de Behavioral Wellness.
  
- Como solicitar una Audiencia Estatal, si no está satisfecho con la decisión del Departamento de Behavioral Wellness sobre su apelación.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Como solicitar una apelación urgente o una Audiencia Estatal urgente.
- Como obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal.
- Cuanto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal.
- Si califica para la continuación de servicios mientras espera la decisión de una apelación o Audiencia Estatal.
- Cuando tiene que presentar su apelación o solicitar una Audiencia Estatal si desea que sus servicios continúen.

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

Al recibir un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, debería leer toda la información en el formulario cuidadosamente. Si no entiende el formulario, el



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Departamento de Behavioral Wellness le puede ayudar. También puede pedirle a otra persona por ayuda.

Si el Departamento de Behavioral Wellness le dice que sus servicios terminaran o serán reducidos y usted está en desacuerdo con la decisión, usted tiene el derecho a solicitar una apelación de esa decisión. Puede continuar recibiendo servicios hasta que se decida la apelación o Audiencia Estatal. **Debe pedir la continuación de servicios no más tarde de 10 días después de recibir el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios o antes de la fecha en que los cambios toman efecto.**



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## PROCESO DE RESOLUCION DE PROBLEMA: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O APELACION

### ¿Qué Pasa Si No Obtengo los Servicios que Quiero del Departamento de Behavioral Wellness?

El Departamento de Behavioral Wellness debe tener un proceso para que usted labore una queja(s) o problema(s) acerca de cualquier tema relacionado con los servicios especializados de salud mental que quiere o esté recibiendo. Por lo cual se deben usar el proceso de resolución de problema y puede incluir:

- **El Proceso de Queja:** una expresión de descontento con respecto a cualquier cosa relacionada a sus servicios especializados de salud mental o del Departamento de Behavioral Wellness.
- **El Proceso de Apelación:** la revisión de una la apelación de una decisión (ej. negación o cambio a servicios) que se tomó con respecto a sus servicios



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

especializados de salud mental por el Departamento de Behavioral Wellness o su proveedor.

- **El Proceso a una Audiencia Estatal:** el proceso para solicitar una audiencia administrativa ante un juez de derecho administrativo estatal si el Departamento de Behavioral Wellness niega su apelación.

El presentar una queja, apelación o una Audiencia Estatal no le perjudicará a usted y no impactará los servicios que esté recibiendo. El presentar una queja o apelación le puede ayudar a obtener los servicios que necesita y a resolver cualquier problema que tenga con los servicios especializados de salud mental. Quejas y apelaciones también ayudan al Departamento de Behavioral Wellness a proporcionar información que se puede usar para mejorar los servicios. Cuando su queja o apelación sea completada, el Departamento de Behavioral Wellness le notificará a usted y a los otros involucrados sobre la resolución final. Cuando su Audiencia Estatal este



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

decidida, la Oficina de Audiencia Estatal le avisara a usted y los otros involucrados sobre la resolución final. Puede aprender más acerca cada proceso de resolución de problemas a continuación.

### **¿Puedo Recibir Ayuda Para Presentar una Apelación, Queja o Audiencia Estatal?**

El Departamento de Behavioral Wellness le ayudara en explicar estos procesos y debe ayudarle a presentar una queja, una apelación, o una Audiencia Estatal. El Departamento de Behavioral Wellness también le puede ayudar a decidir si usted califica para lo que es llamado el proceso de “apelación urgente,” que significa que se procesara más rápido porque su salud y/o su estabilidad están en riesgo. Usted también puede autorizar a otra persona para actuar en su nombre, incluyendo a sus proveedores de servicios especializados de salud mental.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Si necesita ayuda, llámé a nuestro Coordinador de Beneficiarios al 1-805-681-4777, de lunes a viernes desde las 8 a.m. a las 5 p.m. (excluyendo días festivos) o a la línea gratuita al 1-888-868-1649, las 24 horas al día, 7 días por semana.

### **¿El Estado Me Puede Ayudar Con Problemas/Preguntas?**

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

Es probable que puede recibir ayuda legal gratis en las oficinas locales de ayuda legal u otros grupos. También



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

puede contactar al Departamento de Servicios Sociales de California (CSSD) para preguntas sobre sus derechos de audiencia contactando a la Unidad Publica de Preguntas y Respuestas por teléfono al (800) 952-5253 (para TTY, llámé al 1 (800) 952-8349).



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## EL PROCESO DE QUEJA

### ¿Qué Es una Queja?

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

### ¿Qué Es el Proceso de Queja?

El proceso de queja es lo que el Departamento de Behavioral Wellness utiliza para revisar su queja o reclamo sobre sus servicios o de Behavioral Wellness.

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

Usted puede autorizar a otra persona, o a su proveedor, para que actúen en su nombre. Si usted autoriza a otra



---

Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

persona para que actué en su nombre, el Departamento de Behavioral Wellness le pedirá que firme una forma autorizando a Behavioral Wellness que le dé su información a esa persona.

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

### **¿Cuándo Puedo Presentar una Queja?**

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



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## **¿Cómo Puedo Presentar una Queja?**

Llamé al Departamento de Behavioral Wellness para obtener ayuda para presentar una queja. Quejas pueden ser presentadas verbalmente o por escrito. No se requiere que las quejas verbales sean seguidas por una queja escrita. Si quiere presentar su queja por escrito, el Departamento de Behavioral Wellness le proporcionara los sobres con la dirección que se encuentran en todos los sitios de servicios para que pueda mandar su queja por correo. Si no tiene un sobre, usted puede mandar su queja directamente al domicilio indicado en la primera página de este manual.

## **¿Cómo Se Si El Departamento de Behavioral Wellness Recibió Mi Queja?**

El Departamento de Behavioral Wellness le dejara saber que recibió su queja al mandarle una confirmación por escrito.

## **¿Cuándo Se Decidirá Mi Queja?**



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

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

### **¿Cómo Se Si El Departamento de Behavioral Wellness Ha Tomado una Decisión Sobre Mi Queja?**

Cuando se haya tomado una decisión sobre su queja, el Departamento de Behavioral Wellness le notificara a usted o a su representante por escrito de la decisión. Si el Departamento de Behavioral Wellness falla en notificarle con tiempo adecuado, a usted o a cualquier persona



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

involucrada sobre la decisión de su queja, el Departamento de Behavioral Wellness le proporcionara un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios

avisándole sobre su derecho a solicitar una Audiencia Estatal. El Departamento de Behavioral Wellness le proporcionara un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios-sobre la fecha en que el plazo se expire. Usted puede llamar al Departamento de Behavioral Wellness para más información si no recibe un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios.

### **¿Existe una fecha límite para presentar una queja?**

No, usted puede presentar una queja en cualquier momento.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## EL PROCESO DE APELACION (ESTANDAR O URGENTE)

El Departamento de Behavioral Wellness debe permitirle pedir una revisión de ciertas decisiones hechas por el Departamento de Behavioral Wellness o sus proveedores sobre sus servicios especializados de salud mental. Existen dos maneras en las cuales que puede-solicitar una revisión. Una manera es usando el proceso de apelación estándar. La otra manera es usando el proceso de apelación urgente. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, hay requisitos específicos para calificar para la apelación urgente. Los requisitos específicos se explican a continuación.

### ¿Qué Es una Apelación Estándar?

Una apelación estándar es una solicitud para la revisión de una decisión tomada por el Departamento de Behavioral Wellness o por sus proveedores que negó o cambio



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

servicios que usted piensa que necesita. Si solicita una apelación estándar, el Departamento de Behavioral Wellness podría tomar hasta 30 días para revisarla. Si usted piensa que esperar 30 días podría poner su salud en riesgo, usted debe pedir una “apelación urgente.”

El proceso de apelación estándar le:

- Permite presentar una apelación oral o por escrito. Si usted presenta su apelación verbalmente, debe hacer un seguimiento de ella con una apelación por escrito y firmada. Usted puede recibir ayuda en cómo escribir una apelación. Si no hace un seguimiento con una apelación escrita y firmada, su apelación no se resolverá. Sin embargo, la fecha en que se presentó la apelación verbal será la fecha de solicitud.
- Asegura que al presentar una apelación no será usada en su contra o en contra de su proveedor de ninguna manera.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Le permite autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo su proveedor. Si usted autoriza a otra persona que actúe por usted, el

Departamento de Behavioral Wellness podría pedirle que firme una forma autorizando al Departamento de Behavioral Wellness a librar su información a esa persona.

- Le permite continuar sus beneficios al solicitar una apelación dentro del plazo de tiempo requerido, 10 días de la fecha que el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios se puso en el correo o se le entregó personalmente. Usted no tendrá que pagar por servicios mientras el proceso de apelación está pendiente. Sin embargo, si usted solicita continuación de beneficios, y la decisión final de la apelación confirma la decisión para reducir o descontinuar los servicios que está recibiendo, se le podría pedir que



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

pague el costo de los servicios proporcionados mientras la apelación está pendiente.

- Se asegura que los individuos tomando decisiones sobre su apelación están calificados y no estuvieron involucrados en ningún otro nivel de revisión o decisión previamente.
- Le permite a usted o su representante examinar su caso, incluyendo su archivo médico, y cualquier otro documento o archivos considerados durante el proceso de apelación.
- Le permite tener una oportunidad razonable para presentar evidencia y testimonio y el hacer argumentos legales y factuales, en persona o por escrito.
- Le permite a usted, a su representante, o el representante legal de personas fallecidas a ser considerado en su ausencia a la apelación.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Le deja saber que su apelación está siendo revisada al mandarle una confirmación por escrito.
- Le informa sobre sus derechos a solicitar una Audiencia del Estado, después de la conclusión del proceso de apelación con el Departamento de Behavioral Wellness.

### **¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación?**

Usted puede presentar una apelación con el Departamento de Behavioral Wellness en cualquier de las siguientes situaciones:

- Cuando el Departamento de Behavioral Wellness o alguno de los proveedores contratados decide que no califica para recibir servicios especializados de salud mental de Medi-Cal porque no satisface el criterio de necesidad médica.
- Cuando su proveedor piensa que necesita algún servicio especializado de salud mental y le pide



---

Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

aprobación al Departamento de Behavioral Wellness, pero el Departamento de Behavioral Wellness no está de acuerdo y niega la petición de su proveedor, o cambia algún tipo o frecuencia de servicio.

- Su proveedor le ha pedido al Departamento de Behavioral Wellness por aprobación, pero el Departamento de Behavioral Wellness necesita más información para tomar una decisión y no termina el proceso de aprobación a tiempo.
- El Departamento de Behavioral Wellness no le proporciona servicios basados dentro del plazo de tiempo pre determinado por el Departamento de Behavioral Wellness.
- Usted no piensa que el Departamento de Behavioral Wellness le está proporcionando servicios de forma oportuna para satisfacer sus necesidades.
- Su queja, apelación, apelación expedita no fue resuelta a tiempo.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios especializados de salud mental que usted requiere.

## ¿Cómo Puedo Presentar una Apelación?

Usted puede llamar al Departamento de Behavioral Wellness al (805) 681-4777 de lunes a viernes desde las 8 a.m. a las 5 p.m. (excluyendo días festivos) o al 1-888-868-1649 las 24 horas al día, los siete (7) días por semana (la llamada es gratis) para obtener ayuda en presentar una apelación. El Departamento de Behavioral Wellness le proporcionara el sobre con la dirección que se encuentra en todos los sitios de proveedores para que mande su apelación por correo. Si usted no tiene un sobre con la dirección puede mandar su apelación al domicilio en la primera página de este manual o puede presentar su apelación por fax al (805) 681-5117. Las apelaciones pueden ser presentados verbalmente o por escrito. Si usted



---

Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

presenta una apelación verbal, debe mandar una apelación por escrito y firmada.

### **¿Cómo Sé Si Se Ha Decidido Mi Apelación?**

El Departamento de Behavioral Wellness le notificara a usted o a su representante por escrito sobre la decisión de su apelación. La notificación tendrá la siguiente información:

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

### **¿Hay un Plazo para Presentar una Apelación?**

Usted debe presentar una apelación dentro de 60 días de la notificación de Determinación Adversa de Beneficios. No hay plazo para presentar una apelación cuando no recibe



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

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

### **¿Cuándo Se Tomará la Decisión Sobre Mi Apelación?**

El Departamento de Behavioral Wellness debe hacer una decisión de su apelación dentro de 30 días calendarios desde que el Departamento de Behavioral Wellness recibe su apelación. El plazo para tomar una decisión se puede extender hasta 14 días calendarios si usted solicita una extensión, o si el Departamento de Behavioral Wellness piensa que se necesita más información y que la tardanza es para su beneficio. Un ejemplo de cuando la tardanza es para su beneficio es cuando Behavioral Wellness piensa que podría aprobar su apelación, si tiene más tiempo para obtener información de usted o su proveedor.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

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

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

## ¿Qué Es una Apelación Urgente?

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



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## ¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación Urgente?

Si usted piensa que el esperar 30 días para una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, salud, o habilidad, de mantener o lograr función máxima, usted puede solicitar una resolución de apelación urgente. Si el Departamento de Behavioral Wellness está de acuerdo en cumple con los requisitos de una apelación urgente, el Departamento de Behavioral Wellness resolverá su apelación urgente dentro de 72 horas después de que Behavioral Wellness reciba la apelación. El plazo para tomar una decisión podría ser extendido hasta 14 días si usted solicita una extensión, o si el Departamento de Behavioral Wellness demuestra que existe la necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Si el Departamento de Behavioral Wellness extiende el plazo, el Departamento de Behavioral Wellness le dará una explicación por escrito en cuanto a las razones por las cuales el plazo fue extendido.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Si el Departamento de Behavioral Wellness decide que su apelación no califica para una apelación urgente, el Departamento de Behavioral Wellness debe tomar medidas razonables para darle una notificación verbal oportuna y le notificara por escrito dentro

de dos (2) días calendario la razón de la decisión. Su apelación entonces seguirá el plazo de apelación estándar indicado anteriormente en esta sección. Si usted no está de acuerdo con la decisión del Departamento de Behavioral Wellness que su apelación no cumple con el criterio de apelación urgente, usted puede presentar una queja.

Una vez que el Departamento de Behavioral Wellness resuelva su solicitud de apelación urgente, el Departamento de Behavioral Wellness le notificara a usted y todas las personas afectadas verbalmente y por escrito.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL

### ¿Qué Es una Audiencia Estatal?

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

### ¿Cuáles Son Mis Derechos de Audiencia Estatal?

Usted tiene el derecho a:

- Tener una audiencia ante un juez administrativo (también llamada Audiencia Estatal).
- Ser informado de como solicitar una Audiencia Estatal.
- Ser informado acerca de las reglas que gobiernan la representación en una Audiencia Estatal.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Continuación de beneficios al solicitarlo durante el proceso de Audiencia Estatal si solicita una Audiencia Estatal dentro del plazo requerido.

### **¿Cuándo Puedo Presentar una Audiencia Estatal?**

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

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

### **¿Cómo Solicito una Audiencia Estatal?**

Usted puede solicitar una Audiencia Estatal por la red mundial a:

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



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Usted puede solicitar una Audiencia Estatal o una Audiencia Estatal urgente por teléfono, llámé a la División de Audiencias Estatales, línea gratuita, al (800) 743-8525 o (855) 795-0634, o llámé a la línea de Consultas y Respuesta Pública, línea gratuita, al (800) 952-5253 o a la línea para sordomudos al (TDD) (800) 952-8349.

Usted puede solicitar una Audiencia Estatal por Escrito. Envíe su solicitud al Departamento de Servicios Sociales de California al domicilio indicado en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, o por fax o correo al:

California Department of Social Services

State Hearings Division

Box 944243, Mail Station 9-17-37 Sacramento, CA 94244-2430

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

### **¿Existe un Plazo Para Solicitar una Audiencia Estatal?**



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Si, usted solamente tiene 120 días para solicitar una Audiencia Estatal. Los 120 días comienzan el día después que el Departamento de Behavioral Wellness le dé personalmente su notificación de decisión de apelación, o el día después de la fecha de sello postal de la notificación de decisión de apelación del Departamento de Behavioral Wellness.

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

### **¿Puedo Continuar Con Los Servicios Mientras Espero una Decisión de la Audiencia Estatal?**

Si actualmente recibe servicios autorizados y desea continuar recibiendo los servicios mientras espera la decisión de la Audiencia Estatal, usted debe solicitar una Audiencia Estatal dentro de 10 días desde de la fecha en que recibió el Aviso de Determinación Adverso de



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Beneficios, o antes de la fecha que el Departamento de Behavioral Wellness

indica que sus servicios terminarán o se reducirán. Cuando solicite una Audiencia Estatal, usted debe indicar que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de Audiencia Estatal.

Si usted solicita una continuación de servicios, y la decisión final de la Audiencia Estatal confirma la decisión de reducir o descontinuar los servicios que está recibiendo, es posible que se requiera que usted pague por los servicios que recibió durante la espera de la Audiencia Estatal.

### **¿Cuánto Tiempo Se Tomará Para Decidir Mi Audiencia Estatal?**

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



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## ¿Qué Pasa Si No Puedo Esperar 90 Días Para la Decisión Sobre Mi Audiencia Estatal?

Si usted piensa que el esperar 90 días podría dañar su salud, usted pudiera recibir una respuesta dentro de tres (3) días laborales. Solicite a su médico o profesional de salud mental que escriba una carta por usted. Usted también puede escribir una carta por su cuenta. La carta debe explicar en detalle porque el esperar 90 días dañaría seriamente su vida, su salud, o habilidad, mantener, o recuperar función máxima físicamente. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia urgente” y envíe la carta junto con su solicitud para la audiencia.

El Departamento de Servicios Sociales, División de Audiencias Estatales, revisará su solicitud para una Audiencia Estatal urgente y decidirá si califica. Si su solicitud para una audiencia urgente es aprobada, una audiencia se dará acabo y una decisión será emitida dentro



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

de tres (3) días laborales de la fecha en que se recibió su solicitud por la División de Audiencias Estatales.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## DIRECTIVA ANTICIPADA

### ¿Qué Es una Directiva Anticipada?

Usted tiene el derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva anticipada es instrucción escrita sobre su cuidado de salud reconocido bajo la ley de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que se le proporcione el cuidado de salud, o establece que decisiones desea tomar, cuando usted no pueda hablar por sí mismo. Es probable que a veces vea que la directiva anticipada sea mencionada como un testamento en vida o poder notarial permanente.

La ley de California define una directiva anticipada como instrucción individual de cuidado de salud escrita o poder notarial (un documento escrito que otorga autorización a alguien más para tomar decisiones por usted). Se les requiere a todos los planes de salud mental (MHP) tener este documento de dirección anticipada. Se le requiere al



---

Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Departamento de Behavioral Wellness proporcionarle esta información por escrita sobre directiva anticipada y una explicación de la ley estatal, si es solicitada. Si usted desea solicitar la información, usted debe llamar al Departamento de Behavioral Wellness para más información.

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

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



---

Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Usted podría obtener un formulario de directiva anticipada del Departamento de

Behavioral Wellness o en la red mundial. En California, usted tiene el derecho a proporcionar instrucciones de directiva anticipada a todos sus proveedores de cuidado de salud. Usted también tiene el derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

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

Departamento de Justicia de California

Atencion: Unidad Publica de Consultas

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

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

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

- Ser tratado con respeto a su persona, a su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre opciones de tratamiento disponible y el que se le explique de forma que usted entienda.
- Formar parte en tomar decisiones sobre su cuidado de salud mental, incluyendo su derecho a rechazar el tratamiento.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión usado como forma de coerción, disciplina, conveniencia, castigo, o represalias sobre el uso de restricciones o reclusión.
- Pedir y obtener una copia de su archivo médico, y solicitar que se cambien o corrijan, si es necesario.
- Recibir la información en este manual sobre los servicios cubiertos por el Departamento de Behavioral Wellness, otras obligaciones del Departamento de Behavioral Wellness, y sus derechos según se describen en el presente. Usted también tiene el derecho a recibir esta información y otra información proporcionada a usted por el Departamento de Behavioral Wellness de forma que sea fácil de entender.

Esto significa, por ejemplo, que el Departamento de Behavioral Wellness debe tener información escrita disponible en los lenguajes usados, por lo menos, el



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

cinco por ciento o 3,000 de sus beneficiarios del Departamento de Behavioral Wellness, cual sea menor, y tener servicios de interpretación disponibles sin costo alguno para personas que hablen otro idioma. Esto también significa que el Departamento de Behavioral Wellness debe proporcionar diferentes materiales

para personas con necesidades especiales, como personas siegas o que tengan visión limitada, o para personas que tienen problemas al leer.

- Recibir servicios especializados de salud mental por medio del Departamento de Behavioral Wellness que tenga un contrato con el estado para disponer servicios, asegurar que tenga capacidad adecuada, y servicios, coordinación y cuidado continuo, cobertura y autorización de servicios. Se le requiere al Departamento de Behavioral Wellness lo siguiente:



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Emplear o tener contratos escritos con suficientes proveedores para asegurar que todos los consumidores elegibles para Medi-Cal, que califican para servicios especializados de salud mental, puedan recibirlos de forma oportuna.
- Cubrir servicios médicos necesarios fuera de la red en forma adecuada, si el Departamento de Behavioral Wellness no tiene personal o no ha contratado quien pueda proporcionar los servicios. “Proveedores fuera de la red” significa un proveedor que no está en la lista de proveedores del Departamento de Behavioral Wellness. El Departamento de Behavioral Wellness debe asegurarse que usted no pague nada adicional por ver a un proveedor fuera de la red.
- Asegurar que sus proveedores estén entrenados para proporcionar y estén de acuerdo



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

cubrir los servicios especializados de salud mental.

- Asegurar que los servicios especializados de salud mental que el Departamento de Behavioral Wellness cubra sean suficientes en cantidad, tiempo, y alcance para satisfacer la necesidad de los beneficiarios elegibles para Medi-Cal. Esto incluye el asegurarse que exista un sistema aprobado para pagar por servicios basado en necesidad médica y que asegure que el criterio de necesidad médica fue usado justamente.
- Asegurarse que sus proveedores hagan evaluaciones adecuadas a personas que pudieran recibir servicios y que trabajen con personas que recibirán servicios para crear un plan de tratamiento que incluya metas, para

el tratamiento y servicios que se llevaran a cabo.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Proporcionar una segunda opinión de un profesional de cuidado de salud calificado dentro de la red de proveedores del Departamento de Behavioral Wellness, o uno fuera de la red, sin costo adicional a usted si lo pide.
- Coordinar los servicios que ofrece con servicios que usted ya esté recibiendo por medio del plan de cuidado de salud de Medi-Cal o con su proveedor de cuidado de salud primario, si es necesario.
- Asegurar que su privacidad sea protegida como indican las leyes federales de privacidad de información de salud.
- Proporcionar acceso oportuno al cuidado adecuado, incluyendo el hacer sus servicios accesibles las 24 horas del día, siete (7) días de la semana, cuando sea médicamente necesario para



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

tratar una condición de emergencia psiquiátrica, una condición urgente o de crisis.

- Unirse al esfuerzo del estado en alentar la entrega de servicios de manera culturalmente competente a todas las personas, incluyendo aquellos con capacidad limitada de inglés y de diferentes orígenes culturales y étnicos.
- El Departamento de Behavioral Wellness debe asegurar que su tratamiento no sea cambiado de manera perjudicial debido a su expresión de derechos. Se le requiere a el Departamento de Behavioral Wellness seguir las leyes federales y estatales aplicables (como: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según se implemente por las regulaciones en la sección 80 del artículo 45 Código de Regulaciones Federales; 45 CFR parte 80; la Ley de Discriminación por Edad de 1975 según se



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

implementó por las regulaciones 45 de la sección 91 del artículo 45 de Código de Regulaciones Federales; CFR parte 91; la Ley de Rehabilitación de 1973; Título IX de la Enmienda al la Educación de 1972 (sobre programas y actividades educacionales); Títulos II y III de la Ley para Americanos con

Incapacidades; Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado asequibles; así como también los derechos descritos en el presente.

o Usted podría tener derechos adicionales bajo leyes estatales de tratamiento de salud mental. Si desea contactar al Representante de Derechos del Cliente de su condado, lo puede hacer al llamar a:

Kay Thomas

(805) 934-6548 / (805) 681-4735



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial

<http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

Enrique Bautista

Ingles/Español/Mixteco

(805) 934-6522 / (805) 681-5228

## **¿Cuáles Son Mis Responsabilidades como Receptor de Servicios Especializados de Salud Mental?**

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

- Leer detenidamente este manual para el beneficiario y otros materiales informativos importantes del Departamento de Behavioral Wellness. Estos materiales le ayudaran a entender cuáles servicios están disponibles y como obtener dichos servicios si los necesita.
- Atender su tratamiento programado. Usted tendrá el mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si necesita faltar a una cita, llámé a su proveedor por lo



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

menos con 24 horas de anticipación, y reprogramé su cita para otro día y hora.

- Siempre tener con usted su Tarjeta de Identificación de consumidor de Medi-Cal (BIC) y una identificación (ID) con foto cuando asista al tratamiento.
- Infórmele a su proveedor si necesita una intérprete verbal antes de su cita.
- Hablar con su proveedor sobre todas sus preocupaciones médicas para que su plan de tratamiento sea lo más exacto posible. Mientras más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegúrese de preguntarle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que usted entienda por completo su plan de tratamiento y cualquier otra información que reciba durante el tratamiento.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

- Seguir el plan de tratamiento estipulado por usted y su proveedor.
- Contactar al Departamento de Behavioral Wellness si tiene cualquier pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Decirle a su proveedor y al Departamento de Behavioral Wellness si tiene algún cambio de información personal. Esto incluye su domicilio, número telefónico, y cualquier otra información médica que podría afectar su habilidad de participar en el tratamiento.
- Tratar al personal que le proporciona tratamiento con respeto y cortesía.
- Reportar si sospecha fraude o mala conducta, al Departamento de Servicios de Cuidado de Salud pide que, si sospecha fraude, malgasto, o abuso de Medi-Cal llámé a la línea de DHCS de Fraude de Medi-Cal



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.

al **1 (800) 822-6222**. Si siente que esta es una emergencia, por favor llámé al **911** para asistencia inmediata. La llamada es gratis y puede permanecer anónimo.

- También puede reportar sospecha de fraude o abuso por correo electrónico a [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) o al usar el formulario en línea en

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llamé a Behavioral Wellness al 1-888-868-1649. Behavioral Wellness está disponible las 24-horas del día, siete días de la semana. La llamada es gratis. O visítenos en la red mundial <http://www.countyofsb.org/behavioral-wellness/>.