



# **El Condado de Santa Cruz Sistema de Entrega Organizada de Medicinas de Medi-Cal (DMC-ODS)**

## **Manual del Beneficiario**

**1400 Emeline Ave., Santa Cruz, CA 95060**

Fecha Revisada: 1 de diciembre 2023

Fecha de Publicación: 1 de enero de 2024<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>El manual debe proporcionarse en el momento en que el beneficiario accede por primera vez a los servicios.

## ETIQUETAS DE IDIOMAS

### **English Tagline**

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-952-2335 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in large print, are also available. Call 1-800-952-2335 (TTY: 711). These services are free of charge.

### **الشعار بالعربية (Arabic)**

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-952-2335 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريلا والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-952-2335 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### **Հայերեն պիտակ (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-952-2335 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանզանահարեք 1-800-952-2335 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### **ប្រាសាទខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-952-2335 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-952-2335 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### **简体中文标语 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-952-2335 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-952-2335 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。


### **مطلب به زبان فارسی (Farsi)**

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-952-2335 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-952-2335 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-952-2335 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-952-2335 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

### **Nge Lus Hmoob Cob (Hmong)**

 Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-952-2335 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntwav su thiab luam tawm ua tus ntwav loj. Hu rau 1-800-952-2335 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-952-2335 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-952-2335 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-952-2335 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-952-2335 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-952-2335 (TTY: 711). ອັງກິດຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-952-2335 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-952-2335 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-952-2335 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-952-2335 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-952-2335 (TTY: 711).  
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-952-2335 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-952-2335 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-952-2335 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-952-2335 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-952-2335 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-952-2335 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyo ng ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-952-2335] (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-952-2335 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-952-2335 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-952-2335 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-952-2335 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-952-2335 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

## ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS.....	6
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN.....	7
INFORMACIÓN GENERAL.....	9
SERVICIOS .....	12
CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE ENTREGA ORGANIZADA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL .....	25
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL .....	30
CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA.....	30
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR.....	33
SU DERECHO A ACCEDER A REGISTROS MÉDICOS E INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO DE PROVEDORES UTILIZANDO DISPOSITIVOS INTELIGENTES.....	36
AVISOS DE DECISIONES ADVERSAS SOBRE BENEFICIOS .....	36
PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS .....	40
EL PROCESO DE RECLAMO.....	43
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO) .....	46
EL PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL.....	51
INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL .....	54
DIRECTIVAS ANTICIPADAS .....	57
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS.....	58
SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN .....	62



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

## OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

### Otros idiomas

Puede obtener este Manual del Beneficiario y otros materiales del plan en otros idiomas sin costo para usted. Proporcionamos traducciones por escrito realizadas por traductores cualificados. Llame al 1-800-9225-2335 (TTY: 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual del Beneficiario para saber más sobre servicios de ayuda lingüística para asistencia médica, como servicios de interpretación y traducción.

### Otros formatos

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos, letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles. Llame al 1-800-9225-2335 (TTY: 711). La llamada es gratuita.

### Servicios de Intérprete

El Condado de Santa Cruz proporciona servicios de interpretación oral de un intérprete cualificado, 24 horas al día, sin costo para usted. No es necesario que use a un familiar o amigo como intérprete. Desaconsejamos el uso de menores como intérpretes, a menos que se trate de una emergencia. Hay disponibles servicios de intérprete, lingüísticos y culturales sin costo para usted. Hay ayuda disponible 24 horas al día, 7 días a la semana. Para ayuda lingüística, o para obtener este manual en otro idioma, llame al 1-800-9225-2335 (o 711). La llamada es gratuita.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

## AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

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

*El Condado de Santa Cruz* proporciona:

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

Si necesita estos servicios, comuníquese con El Condado de Santa Cruz de Lunes a Viernes entre las horas de 8am a 5pm llamando al 1-800-952-2335. O, si no puede oír o hablar bien, por favor, llame al 711. Si lo solicita, le podemos entregar una copia de este documento en letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

### **CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO**

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

- Por teléfono: Comuníquese con el equipo de *Mejora de Calidad*, entre 8am- 5pm llamando al 831-454-4468. O, si no puede oír o hablar bien, por favor, llame al 711.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

- Por escrito: Complete un formulario de reclamo o escriba una carta y envíela a:  
Santa Cruz County Behavioral Health Department  
Attn: Quality Improvement  
1400 Emeline Avenue, Bldg. K  
Santa Cruz, CA 95060
- En persona: Visite la consulta de su médico o *El Equipo de Mejora de Calidad del Condado de Santa Cruz* y diga que quiere presentar un reclamo.
- Electrónicamente: Visite la página de Internet del Condado de Santa Cruz, Departamento de Salud Mental y Tratamiento del Uso de Sustancias:  
<https://www.santacruzhealth.org/HSAHome/HSADivisions/BehavioralHealth/ClientInformation.aspx> o por correo electrónico: [askQI@santacruzcountyca.gov](mailto:askQI@santacruzcountyca.gov)

---

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

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Salud de California, por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar u oír bien, por favor, llame al **711 (Servicio de transmisión de mensajes del Estado de California - California State Relay)**.
- Por escrito: Complete un formulario de reclamo o envíe una carta a:

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

Hay formularios de reclamo disponibles en la página:

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

- Electrónicamente: Envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

---

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).



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

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

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

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

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

## INFORMACIÓN GENERAL

### ¿Por qué es importante leer este manual?

Este manual le informa cómo obtener servicios de Medi-Cal para medicamentos a través de los proveedores de DMC-ODS del condado de Santa Cruz. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención. También responderá a muchas de sus preguntas.

Es importante que entienda cómo funciona el plan del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado para que pueda obtener la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener cuidados. También responderá muchas de sus preguntas.

Se le indicará:

- cómo recibir servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias por medio del plan del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado;
- a qué beneficios tiene acceso;
- qué hacer si tiene una pregunta o problema;



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

- cuáles son sus derechos y responsabilidades como beneficiario del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

Si no lee este manual de inmediato, consérvelo para leerlo más adelante. Utilice este manual como un complemento al manual de beneficiario que recibió al inscribirse en su plan actual de beneficios de Medi-Cal. Sus beneficios de Medi-Cal podrían ser parte de un plan de atención administrada por Medi-Cal o del programa regular de pago por servicios” de Medi-Cal.

**Como beneficiario del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado es responsable de lo siguiente:**

- Determinar si usted cumple con los requisitos para tener acceso a los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado o de su red de profesionales de la salud.
- Coordinar sus cuidados con otros planes o sistemas de prestación según sea necesario para facilitar una transición de cuidados y guiar las remisiones para los beneficiarios, asegurando que se cierre el círculo de remisión y el nuevo profesional de la salud acepte el cuidado del beneficiario
- Proporcionar un número telefónico gratuito que opere las 24 horas del día, los siete días de la semana donde le puedan indicar cómo obtener los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz. También puede contactar al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz a 1-800-952-2335 este número para preguntar sobre la disponibilidad de los cuidados después del horario de atención.
- Contar con suficientes profesionales de la salud cerca de usted para asegurarse de que los servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias estén cubiertos por el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado si los necesita
- Informarle respecto a los servicios disponibles del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.
- Proporcionarle servicios gratuitos en su idioma o por medio de un intérprete (si es necesario) e informarle que los servicios de interpretación están disponibles.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

- Proporcionarle información escrita sobre aquello que esté disponible para usted en otros idiomas o formatos El DMC-ODS del condado de Santa Cruz tiene información disponible de nuestro idioma básico español, o letra grande y audio grabado para personas con discapacidades visuales en nuestro sitio web. <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>
- Proporcionarle información sobre cualquier cambio importante en la información que se especifica en este manual por lo menos 30 días antes de la fecha en que dicho cambio entre en vigor. Un cambio se consideraría importante cuando existe un aumento o reducción en la cantidad o tipo de servicios que estén disponibles o si hay un aumento o disminución en la cantidad de profesionales de la salud en la red, o si hay algún otro cambio que tuviera un impacto en los beneficios que recibe a través del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal.
- Informarle si cualquier profesional de la salud bajo contrato se rehúsa a proporcionar algún servicio o a apoyar algún servicio cubierto debido a objeciones morales, éticas o religiosas e informarle de profesionales de la salud alternativos que ofrezcan el servicio cubierto.
- Asegurar que tenga acceso continuo a su profesional de la salud anterior y al actual, si está fuera de la red, durante cierto tiempo si es que el cambio de profesionales de la salud pudiera ocasionar que su salud se deteriorara o que incremente su riesgo de una hospitalización.

También puede comunicarse con el Sistema Organizado de Entrega de Drogas de Medi-Cal del Condado de Santa Cruz al 1-800-952-2335.

### **Información para beneficiarios que necesitan materiales en un idioma distinto**

Puede obtener este Manual del beneficiario (manual) y otros materiales de forma gratuita en otros idiomas. Llame al DMC-ODS del condado de Santa Cruz al 1-800-952-2335. La llamada telefónica es gratuita.

### **Información para beneficiarios que tienen problemas de lectura**

Puede obtener apoyo del personal del programa DMC-ODS, si necesita ayuda para comprender o leer el manual, llame al DMC-ODS del condado de Santa Cruz al 1-800-952-2335. La llamada telefónica es gratuita



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

## **Información para beneficiarios que tienen impedimentos auditivos**

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos auxiliares, como letra grande de 18 puntos o audio. Llame al DMC-ODS del condado de Santa Cruz al 1-800-952-2335 (TTY:711). La llamada telefónica es gratuita.

## **Información para beneficiarios que tienen impedimentos de la vista**

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos auxiliares, como letra grande de 18 puntos o audio. Llame al DMC-ODS del condado de Santa Cruz al 1-800-952-2335 (TTY: 711). La llamada telefónica es gratuita.

## **Aviso sobre las prácticas de privacidad**

Las practicas de privacidad del condado de Santa Cruz se pueden encontrar en nuestra página web para clientes aquí: [información del cliente \(santacruzhealth.org\)](http://santacruzhealth.org) o puede solicitar que le enviemos por correo nuestras practicas de privacidad llamando al 1-800-952-2335.

## **SERVICIOS**

### **¿Qué son los Servicios del Condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?**

Los servicios del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal son servicios de atención médica para personas que tienen un trastorno por consumo de sustancias o, en algunos casos, están en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias que no puede tratar un médico general o un pediatra. Puede consultar la sección “Evaluación, intervención breve, remisión a servicios de tratamiento e intervención temprana” de este aviso para obtener más información.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

Los servicios del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal incluyen:

- Servicios de tratamiento ambulatorio
- Servicios de tratamiento ambulatorio intensivo
- Servicios de hospitalización parcial
- Servicios de tratamiento residenciales/hospitalarios
- Servicios de gestión de abstinencia
- Servicios de programa de tratamiento de narcóticos
- Medicamentos de tratamiento de adicciones (MAT)
- Servicios de recuperación
- Servicios de apoyo de pares
- Servicios de coordinación de atención
- Gestión de contingencias
- Servicios móviles para casos de crisis

Los servicios ofrecidos en el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal están disponibles por teléfono o mediante telesalud, excepto las evaluaciones médicas para servicios de tratamiento de narcóticos y gestión de abstinencia. Si desea obtener más información sobre cada servicio del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-cal que pueda estar disponible para usted, consulte las descripciones a continuación:

### **Servicios de tratamiento ambulatorio**

- Se proporcionan servicios de consejería a los beneficiarios por hasta nueve horas a la semana y menos de seis horas por semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando sea médicamente necesario. Los servicios pueden exceder el máximo de acuerdo con la necesidad médica individual. Los servicios pueden ofrecerse por parte de un profesional o un consejero acreditados en cualquier lugar apropiado en la comunidad en persona, por teléfono o por telemedicina.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

Los servicios para pacientes ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de casos, consejería, terapia familiar, servicios de medicación, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno del consumo de opiáceos, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno por el y otros trastornos por el consumo de sustancias no opiáceas, educación para pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención de crisis para el trastorno por el consumo de sustancias.

- Los servicios médicamente necesarios/clínicamente indicados se proporcionarán a los beneficiarios después de discutir las necesidades de tratamiento con los proveedores de servicios suficientes para ayudar a los beneficiarios a satisfacer sus necesidades de tratamiento ambulatorio.

### **Servicios de tratamiento ambulatorio intensivo**

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

### **Hospitalización parcial** (varía dependiendo del condado)

Los servicios de hospitalización parcial incluyen 20 o más horas de programación clínicamente intensiva por semana, según sea médicamente necesario. Los programas de hospitalización parcial generalmente tienen acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, además de satisfacer las necesidades identificadas que justifican un seguimiento o manejo diario pero que pueden abordarse adecuadamente en un entorno clínicamente intensivo para pacientes



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

ambulatorios. Los servicios pueden brindarse en persona, mediante telesalud sincrónica o por teléfono.

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio dentro de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios de hospitalización parcial incluyen 20 horas o más de programación clínicamente intensiva por semana, según sea médicamente necesario. Los programas de hospitalización parcial suelen tener acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, y cubren las necesidades identificadas que requieren un seguimiento o tratamiento diario, pero que pueden abordarse adecuadamente en un entorno ambulatorio clínicamente intensivo. Los servicios se pueden brindar en persona, por telesalud en simultáneo o por teléfono.
- Los servicios de hospitalización parcial son similares a los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo, pero se diferencian principalmente por la mayor cantidad de horas y el acceso adicional a los servicios médicos.

### **Tratamiento residencial** (sujeto a autorización del condado)

- El tratamiento residencial es un programa residencial no institucional, no médico, de 24 horas y de corto plazo que proporciona servicios de rehabilitación a los beneficiarios con un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias cuando se determina que es médicamente necesario. El beneficiario vivirá en las instalaciones y recibirá apoyo en sus esfuerzos para restaurar, mantener, aplicar habilidades interpersonales e independientes para la vida, y acceder a sistemas de apoyo comunitario. La mayoría de los servicios se proporciona en persona; sin embargo, también se pueden utilizar la telesalud y el teléfono para brindar servicios mientras una persona recibe tratamiento residencial. Los proveedores y los residentes trabajan en colaboración para definir barreras, establecer prioridades, fijar metas y resolver problemas relacionados con el trastorno por consumo de sustancias. Los objetivos incluyen mantener la abstinencia,



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

prepararse para los desencadenantes de las recaídas, mejorar la salud personal y el funcionamiento social, y participar en la atención continua.

- Los servicios residenciales requieren autorización previa del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Los servicios residenciales incluyen ingreso y evaluación, coordinación de atención, consejería individual, consejería en grupo, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis de trastorno por consumo de sustancias.
- Los proveedores de servicios residenciales tienen la obligación de ofrecer medicamentos para el tratamiento de adicciones directamente en las instalaciones o facilitar el acceso a medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera de las instalaciones durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplen con este requisito únicamente proporcionando la información de contacto de los proveedores de tratamiento de adicciones para obtener los medicamentos. Los proveedores de servicios residenciales están obligados a ofrecer y prescribir medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

### **Servicios de tratamiento para pacientes hospitalizados** (sujeto a autorización del condado (varía dependiendo del condado))

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio dentro de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios para pacientes hospitalizados se proporcionan en un entorno de 24 horas que proporciona evaluación dirigida por profesionales, observación, monitoreo médico y tratamiento de la adicción en un entorno hospitalario. La mayoría de los servicios se proporciona en persona; sin embargo, también se pueden utilizar la telemedicina y el teléfono para brindar servicios mientras una persona recibe tratamiento hospitalario.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).



- Los servicios para pacientes hospitalizados son altamente estructurados y es probable que un médico esté disponible en las instalaciones las 24 horas del día, junto con enfermeras licenciadas, consejeros de adicción y demás personal clínico. Los servicios hospitalarios incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis del trastorno por consumo de sustancias.
- El Condado de Santa Cruz no ofrece estos servicios.

### **Programa de tratamiento de narcóticos**

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

### **Gestión de la abstinencia**



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

- Los servicios de gestión de la abstinencia son urgentes y se proporcionan a corto plazo. Se pueden proporcionar antes de que se haya completado una evaluación completa y se pueden proporcionar en un entorno ambulatorio, residencial u hospitalario.
- Independientemente del tipo de entorno, el beneficiario será monitoreado durante el proceso de gestión de la abstinencia. Los beneficiarios que reciban gestión de la abstinencia en un entorno residencial u hospitalario residirán en las instalaciones. Los servicios de habilitación y rehabilitación médicamente necesarios son prescritos por un médico con licencia o una persona autorizada para emitir prescripciones con licencia.
- Los servicios de gestión de la abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, observación y servicios de recuperación.

### **Medicamentos para el tratamiento de la adicción**

- Los servicios de medicamentos para el tratamiento de la adicción están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. Los medicamentos para el tratamiento de la adicción incluyen todos los productos biológicos y medicamentos aprobados por la FDA para tratar el trastorno por consumo de alcohol, el trastorno por consumo de opioides y cualquier trastorno por consumo de sustancias. Los beneficiarios tienen derecho a que se les ofrezcan medicamentos para el tratamiento de la adicción en el lugar o a través de una remisión fuera de las instalaciones.
- La lista de medicaciones aprobadas incluye:
  - Acamprosato de calcio
  - Hidrocloruro de buprenorfina
  - Buprenorfina de liberación prolongada inyectable (Sublocade)
  - Hidrocloruro de Naloxona/Buprenorfina
  - Hidrocloruro de Naloxona
  - Naltrexona (oral)
  - Naltrexona microesfera inyectable en suspensión (Vivitrol)



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

- Hidrocloruro de lofexidina (Lucemyra)
- Disulfiram (Antabuse)
- Metadona (proporcionada por programas de tratamiento de narcóticos)
- Los medicamentos para el tratamiento de la adicción se pueden proporcionar con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicación, educación del paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención en caso de crisis de trastornos por consumo de sustancias y servicios de gestión de la abstinencia. Los medicamentos para tratamiento de adicciones pueden proporcionarse como parte de todos los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medi-Cal, incluyendo servicios de tratamiento ambulatorio, servicios intensivos ambulatorios, y tratamiento residencial, por ejemplo.
- Los beneficiarios también pueden acceder a los medicamentos para el tratamiento de la adicción fuera del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado. Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de la adicción, como la buprenorfina, pueden ser prescritos por algunos profesionales en entornos de atención primaria que trabajan con su Plan de Atención Administrada por Medi-Cal (el programa regular de “Pago por Servicio” de Medi-Cal) y pueden ser dispensados o administrados en una farmacia.

### **Servicios de apoyo de pares** (varía dependiendo del condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio dentro de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- La prestación de servicios de apoyo de pares es opcional para los condados participantes.
- Los Servicios de Apoyo de Pares son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, la resiliencia, la participación, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas mediante actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden proporcionar a usted o a la persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s), y se pueden recibir al mismo tiempo que usted reciba otros servicios del Sistema de Entrega Organizada de



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

Medicamentos de Medi-Cal. El Par Especialista en Servicios de Apoyo de Pares es una persona que tiene experiencia vivida con condiciones de salud mental o consumo de sustancias y está en recuperación, que ha completado los requisitos de un programa de certificación del condado aprobado por el Estado, que está certificado por los condados, y que proporciona estos servicios bajo la dirección de un Profesional de Salud del Comportamiento que tiene licencia, dispensa, o está registrado con el Estado.

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

### **Servicios de apoyo entre iguales**

- Es opcional para los condados participantes proporcionar los servicios de grupos de apoyo. Algunos de los proveedores de la red DMC-ODS del condado de Santa Cruz brindarán servicios de apoyo entre pares.
- Los servicios de grupos de apoyo son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, resiliencia, participación, socialización, autosuficiencia, autodefensa, desarrollo de apoyos naturales e identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden facilitar a usted o a la(s) persona(s) de apoyo designada(s) por usted y los podrá recibir al mismo tiempo que recibe otros servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal. El especialista de apoyo en los servicios de grupos de apoyo es una persona en recuperación que participa en un programa de acreditación aprobado por el estado y que presta estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud conductual acreditado, aprobado o registrado con el Estado.
- Los servicios de grupos de apoyo incluyen grupos de desarrollo de aptitudes, servicios de participación para incentivar la participación en tratamientos de salud conductual y actividades terapéuticas, como las que promueven la autodefensa.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

- Los servicios médicamente necesarios/clínicamente indicados se proporcionarán a los beneficiarios después de discutir las necesidades de tratamiento con los proveedores de servicios suficientes para ayudar a los beneficiarios a satisfacer sus necesidades de tratamiento de servicios de recuperación

### **Servicios de recuperación**

- Los servicios de recuperación pueden ser importantes para su recuperación y bienestar. Los servicios de recuperación pueden ayudarlo a conectarse con la comunidad de tratamiento para atender su salud y cuidados. Por lo tanto, este servicio enfatiza el papel que usted juega en el manejo de su salud, utilizando estrategias efectivas de apoyo del autocontrol y organizando recursos internos y en la comunidad para facilitar el apoyo continuo de su autocontrol.
- Puede recibir servicios de recuperación de acuerdo con su autoevaluación o la evaluación del profesional de la salud sobre su riesgo de tener una recaída. Los servicios se pueden facilitar en persona, por telemedicina o por teléfono.
- Los servicios de recuperación incluyen evaluación, coordinación de cuidados, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, supervisión de recuperación y elementos para la prevención de recaídas.
- Los servicios médicamente necesarios/clínicamente indicados se proporcionarán a los beneficiarios después de discutir las necesidades de tratamiento con los proveedores de servicios suficientes para ayudar a los beneficiarios a satisfacer sus necesidades de tratamiento de servicios de recuperación

### **Coordinación de la atención**

- Los servicios de coordinación de la atención consisten en actividades para coordinar la atención de los trastornos por consumo de sustancias, la atención de la salud mental y la atención médica, y para proporcionar conexiones con servicios y apoyos para su salud. La coordinación de la atención se proporciona con todos los servicios y puede tener lugar en entornos clínicos o no clínicos, incluso en su comunidad.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

- Los servicios de coordinación de la atención incluyen la coordinación con los proveedores de la salud y la salud mental para monitorear y apoyar las condiciones de salud, la planificación del alta y la coordinación con servicios auxiliares, lo cual incluye conectarlo a usted con servicios basados en la comunidad, como cuidado infantil, transporte y vivienda.

### **Gestión de contingencias** (varía dependiendo del condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio dentro de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- La prestación de servicios de gestión de contingencias es opcional para los condados participantes. El condado de Santa Cruz está investigando la capacidad de brindar servicios de Gestión de Contingencias. Comuníquese con nuestro navegador de Salud Mental y Tratamiento del Uso de Sustancias al (831) 454-4371 para obtener más información.
- Los servicios de gestión de contingencias son un tratamiento basado en evidencias para el trastorno por uso de estimulantes, en el que los beneficiarios elegibles participarán en un servicio estructurado de gestión de contingencias para pacientes ambulatorios durante 24 semanas, seguido de seis meses o más de tratamiento adicional y servicios de apoyo a la recuperación sin incentivos.
- Las 12 semanas iniciales de servicios de gestión de contingencias incluyen una serie de incentivos para cumplir con los objetivos del tratamiento, específicamente no consumir estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetamina y metanfetamina) que se verificarán mediante análisis de detección de drogas en la orina. Los incentivos consisten en equivalentes en efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).
- Los servicios de gestión de contingencias están disponibles solamente para los beneficiarios que estén recibiendo servicios en un entorno no residencial operado por un proveedor participante y que están inscritos y participando en un tratamiento integral e individualizado.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

## **Servicios móviles para casos de crisis** (varía dependiendo del condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio dentro de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios móviles para casos de crisis están disponibles si usted está experimentando una crisis de salud mental y/o por consumo de sustancias (“crisis de salud del comportamiento”).
- Los servicios móviles para casos de crisis son servicios proporcionados por profesionales de salud en la ubicación en la que usted está experimentando una crisis, incluyendo su hogar, su trabajo, la escuela o cualquier otra ubicación, excepto hospitales y otros entornos de instalaciones. Los servicios móviles para casos de crisis están disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año.
- Los servicios móviles para casos de crisis incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización basada en la comunidad. Si usted necesita atención posterior, los proveedores móviles también facilitarán transiciones coordinadas o remisiones a otros servicios.
- El condado de Santa Cruz se encuentra actualmente en el proceso de implementar servicios móviles de crisis las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año y espera tener servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año a partir de la primavera de 2024. Actualmente, los servicios están disponibles entre las 8 a.m. y las 5 p.m. Los beneficiarios pueden llamar al 1-800-952-2335 para solicitar servicios. En circunstancias inminentes que pongan en peligro su vida, llame al 911.

### **Detección, evaluación, intervención breve, remisión a tratamiento**

El sistema de prueba de detección de alcohol y drogas, evaluación, intervención breve y remisión a un tratamiento no es un beneficio del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal. Es un beneficio del sistema de pago por servicios y de atención administrada de Medi-Cal para beneficiarios de 11 años en adelante. Los planes de atención administrada deben ofrecer servicios cubiertos para el trastorno de consumo de sustancias, incluyendo un examen de detección de



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y remisión a tratamiento (SABIRT, por sus siglas en inglés) para beneficiarios de 11 años en adelante.

### **Servicios de intervención temprana**

Los servicios de intervención temprana están cubiertos por el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal para beneficiarios menores de 21 años. Cualquier beneficiario menor de 21 años que tras ser examinado se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por el consumo de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto bajo el nivel de servicio de paciente ambulatorio como servicios de intervención temprana. No es necesario tener un diagnóstico de trastorno de consumo de sustancias para brindar servicios de intervención temprana a los beneficiarios menores de 21 años.

### **Evaluación periódica temprana, diagnóstico y tratamiento**

Los beneficiarios de menos de 21 años tienen derecho a obtener los servicios descritos anteriormente en este manual y también servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio denominado examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento.

Para tener derecho a los servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento, el beneficiario debe ser menor a 21 años y tener Medi-Cal de cobertura completa. El examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento cubre servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar a los defectos y padecimientos de salud conductuales, físicos y mentales. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable un padecimiento de salud mental ayudan al padecimiento y están cubiertos como servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento.

Si tiene preguntas acerca de los servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento llame a Si necesita ayuda después del horario comercial, puede comunicarse con el Sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal del condado de Santa Cruz al 1-800-952-2335 o visite la página web del DHCS [examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento](#).



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).



## **Servicios de trastorno por consumo de sustancias disponibles en planes de atención administrada o programas “regulares” de Medi-Cal de “Pago por Servicio”**

Los planes de atención administrada deben proporcionar servicios que cubran el trastorno por consumo de sustancias, incluidos exámenes de detección del consumo de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y remisión al tratamiento (SABIRT) para beneficiarios de 11 años en adelante, lo cual incluye miembros embarazadas, en entornos de atención primaria y detección de tabaco, alcohol y drogas ilícitas. Los planes de atención administrada también deben proporcionar u organizar la provisión de medicamentos para el tratamiento de la adicción (también conocida como tratamiento asistido por medicamentos) proporcionada en atención primaria, hospitales para pacientes hospitalizados, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados. Los planes de atención administrada también deben proporcionar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluida la desintoxicación voluntaria de pacientes hospitalizados.

## **CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE ENTREGA ORGANIZADA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL**

### **¿Cómo obtengo los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?**

Si cree que necesita servicios de tratamiento para trastornos por el consumo de sustancias, puede obtener estos servicios solicitándolos al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Puede llamar al número sin costo de su condado indicado al inicio de este manual. También puede ser remitido al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado para servicios de tratamiento por trastornos por el consumo de sustancias de otras maneras.

Es obligación del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado aceptar remisiones para servicios de tratamiento por el trastorno por el consumo de sustancias por parte de



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

los médicos y el médico de cabecera, cuando consideren que usted podría necesitar estos servicios y por parte de su plan de salud de atención administrada de Medi-Cal, si usted es beneficiario. Por lo general, el profesional de la salud o el plan de salud de atención administrada de Medi-Cal necesitará su permiso o el permiso del padre o cuidador de un niño para hacer la remisión, a no ser que se trate de una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden hacer remisiones al condado, incluyendo escuelas, departamentos de Bienestar o de Servicios Sociales del condado, tutores o familiares y agencias del orden público.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de profesionales de la salud de El condado de Santa Cruz. Si cualquier profesional de la salud bajo contrato tiene alguna objeción para desempeñar o apoyar cualquier servicio cubierto, El condado de Santa Cruz hará que otro profesional de la salud preste el servicio. El condado de Santa Cruz responderá con remisiones y coordinación oportunas si un servicio cubierto no está disponible con algún profesional de la salud debido a objeciones religiosas, éticas o morales al servicio cubierto. Su condado no puede negar una solicitud para realizar una evaluación inicial para determinar si usted cumple con los criterios para acceder a servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

Se le derivará al nivel de atención apropiado dentro de la red de proveedores del condado de Santa Cruz, según la necesidad médica, y puede cambiar a otro proveedor si sus necesidades de tratamiento cambian. Los proveedores de la red del condado de Santa Cruz trabajan juntos para asegurar una transición fluida de la atención entre los proveedores.

### **¿Dónde puedo obtener los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?**

El condado de Santa Cruz Participa en el programa del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal. Puesto que usted es residente de El condado de Santa Cruz, puede obtener servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal en el condado donde vive a través del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal. Para los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal que no se brindan dentro de su condado, su condado hará los arreglos para que usted reciba servicios fuera del condado cuando sean necesario y apropiado. El sistema de entrega organizada de medicinas de



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

Medi-Cal del condado tiene profesionales de la salud que ofrecen tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias disponibles para tratar los padecimientos cubiertos por el plan. Otros condados que no participen en el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal pueden prestar los siguientes servicios de medicamentos de Medi-Cal.

- Tratamiento Intensivo a pacientes ambulatorios
- Tratamiento de narcóticos
- Tratamiento ambulatorio
- Servicio residencial perinatal de abuso de sustancias (sin incluir habitación y alimentos)

Si tiene menos de 21 años, también tiene derecho a los servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento en cualquier otro condado del estado.

### **Cuidados después del horario de atención**

Si necesita ayuda después del horario comercial, puede comunicarse con el Sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal del condado de Santa Cruz al 1-800-952-2335.

### **¿Cómo saber cuándo necesito ayuda?**

Muchas personas tienen momentos difíciles en su vida y pueden experimentar problemas por trastorno de consumo de sustancias. Lo más importante que hay que recordar es que hay ayuda disponible. Si tiene derecho a Medi-Cal y piensa que podría necesitar ayuda profesional, solicite una evaluación del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado para saber con certeza si requiere la ayuda, puesto que actualmente reside en un condado participante en el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

### **¿Cómo saber si un niño o adolescente necesitan ayuda?**

Puede contactar al plan del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de su condado participante para una evaluación de su niño o adolescente si cree que demuestra alguna señal del trastorno por el consumo de sustancias. Si su niño o adolescente reúnen los requisitos para recibir beneficios de Medi-Cal y la evaluación del condado indica que son



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

necesarios los servicios de tratamiento de drogas y alcohol cubiertos por el condado participante, el condado se encargará de que su niño o adolescente reciba los servicios.

### **¿Cuándo puedo obtener los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?**

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe cumplir con los estándares estatales para el horario de citas para recibir los servicios del “sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de horario para citas:

- En un lapso de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar servicios con un profesional de la salud de los servicios de trastorno de consumo de sustancias para servicios como paciente ambulatorio y servicios intensivos de paciente ambulatorio
- En un lapso de 3 días hábiles a partir de su solicitud de servicios del programa de tratamiento de narcóticos
- Una cita de seguimiento en un lapso de 10 días si está bajo tratamiento por un trastorno continuo de uso de sustancias, excepto en ciertos casos identificados por su profesional de la salud de tratamientos
- Sin embargo, estos tiempos pueden ser más largos si su proveedor ha determinado que un tiempo de espera más largo es médicamente apropiado y no va a dañar su salud.. Si le dijeron que lo colocaron en una lista de espera y cree que el período de tiempo va a dañar su salud, comuníquese con su plan al 1-800-952-2335. Tiene derecho a presentar una queja si no recibe atención oportuna. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, consulte la sección "El proceso de reclamo" de este manual.

### **¿Quién decide qué servicios obtendré?**

Usted, su profesional de la salud y el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado están involucrados en decidir qué servicios debe recibir mediante del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Un profesional de la salud de servicios del



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

trastorno por el consumo de sustancias hablará con usted y por medio de una evaluación, le ayudarán a determinar qué servicios son apropiados de acuerdo con sus necesidades.

Un profesional de la salud de servicios de trastorno por el consumo de sustancias evaluará si usted tiene un trastorno por el consumo de sustancias y cuáles son los servicios más apropiados para sus necesidades. Podrá recibir servicios que necesita mientras su profesional de la salud realiza esta evaluación.

Si es menor de 21 años el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe proporcionar los servicios médicamente necesarios que ayuden a corregir o mejorar su padecimiento de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable un padecimiento de salud conductual se consideran médicamente necesarios.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

## CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL

### ¿Dónde obtengo servicios especializados de salud mental?

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde habita. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, adolescentes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, usted reúne los requisitos para recibir servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento, los cuales pueden incluir cobertura y beneficios adicionales.

Su plan de salud mental determinará si usted cumple con los criterios de acceso a servicios de salud mental especializados. Si usted cumple, el plan de salud mental lo remitirá a un proveedor de salud mental que evaluará sus necesidades para determinar qué servicios se recomiendan para cubrir esas necesidades. También puede solicitar una evaluación de su plan de atención administrada si está inscrito como beneficiario de un plan de atención administrada. Si su plan de atención administrada determina que usted cumple con los criterios de acceso a servicios de salud mental especializados, el plan de atención administrada lo remitirá para recibir servicios del plan de salud mental o lo ayudará a realizar la transición para recibir servicios de salud mental del plan de atención administrada al plan de salud mental. No hay puerta equivocada para acceder a los servicios de salud mental, lo cual significa que es posible que usted incluso pueda recibir servicios de salud mental no especializados a través de su plan de atención administrada, además de servicios de salud mental especializados. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud mental si su proveedor determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted y siempre y cuando esos servicios sean coordinados y no duplicados.

## CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA

### ¿Cuáles son los criterios de acceso para la cobertura de servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias?



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

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

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

- Debe estar inscrito en Medi-Cal.
- Debe residir en un condado que participe en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Debe tener al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales para un trastorno relacionado con el consumo de sustancias y adicciones (a excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con el consumo de sustancias), o debe haber recibido al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales relacionados con sustancias y adicciones antes de ser encarcelado o durante el encarcelamiento (a excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias).

Los beneficiarios menores de 21 años pueden recibir todos los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal cuando un proveedor determine que el servicio corregiría o mejoraría el mal uso de sustancias de un trastorno por consumo de sustancias, aunque no se haya determinado un diagnóstico. Incluso si su condado de residencia no participa en el sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, si usted tiene menos de 21 años, usted sigue pudiendo recibir estos servicios.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

## ¿Qué es la necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y apropiados para tratar su padecimiento. Para las personas de 21 años en adelante, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o incapacidad considerable o para aliviar un dolor intenso. Para los beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si este corrige o ayuda al uso indebido de sustancias o a un trastorno por el consumo de sustancias. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable el uso indebido de sustancias o un trastorno por el consumo de sustancias ayudan al padecimiento y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).



## SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

### ¿Cómo puedo encontrar un proveedor para los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que necesito?

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado puede imponer ciertos límites a su opción de profesionales de la salud. Puede solicitar que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le ofrezca varias opciones de profesionales de la salud inicialmente. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal también debe permitirle cambiar de profesionales de la salud. Si solicita cambiar de profesionales de la salud, el condado debe permitirle escoger en la medida de lo posible.

Se exige que su condado publique un directorio actualizado de profesionales de la salud en línea. Si tiene preguntas acerca de sus profesionales de la salud actuales o quisiera un directorio de profesionales de la salud actualizado, visite el sitio web de su condado sitio web:

<https://www.santacruzhealth.org/bhmembers> o llame al número sin costo del condado. Hay un directorio actualizado de profesionales de la salud disponible electrónicamente en el sitio web del condado, o en forma impresa si lo solicita.

En ocasiones, los profesionales de la salud bajo contrato con el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado elijen no prestar más sus servicios a este sistema, o ya no aceptan a los pacientes del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal por su cuenta o a petición del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Cuando esto ocurre, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe hacer un esfuerzo de buena fe en dar aviso por escrito de que ha cesado el contrato del condado con algún profesional de la salud en un lapso de 15 días a partir de que se dio aviso del cese, a cada persona que estaba recibiendo servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias de ese profesional de la salud.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

Los indígenas estadounidenses y nativos de Alaska que tengan derecho a recibir servicios de Medi-Cal y residan en condados que hayan optado por el “sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, también pueden recibir servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado a través de los profesionales de la salud indígenas que tengan la acreditación DMC necesaria.

### **Una vez que encuentre un proveedor, ¿puede el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal decirle al proveedor qué servicios recibo?**

Usted, su proveedor y el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal participan todos en decidir qué servicios necesita recibir mediante el condado siguiendo los criterios de acceso para los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. A veces, el condado dejará que decidan usted y el proveedor. Otras veces, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal puede pedir que su proveedor demuestre las razones por las que el proveedor cree que usted necesita un servicio antes de que se proporcione el servicio. El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe usar un profesional calificado para hacer la revisión.

Este proceso de revisión se conoce como el proceso de autorización del plan. No se requiere de una autorización previa para los servicios excepto para los servicios residenciales y de hospitalización (sin incluir los servicios para el control de la abstinencia). El proceso de autorización del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe seguir plazos específicos. Para una autorización estándar, el plan debe tomar una decisión en cuanto a la solicitud de su profesional de la salud en un lapso de 14 días naturales.

Si usted o su profesional de la salud lo solicitan, o si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado cree que conviene a sus intereses obtener más información de su profesional de la salud, se puede ampliar el plazo hasta por 14 días naturales adicionales. Un ejemplo de cuando podría convenir a sus intereses una prórroga es cuando el condado cree que podría aprobar la solicitud de autorización de su profesional de la salud si el sistema de entrega



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

organizada de medicinas de Medi-Cal del condado tuviera información adicional de su profesional de la salud y tuviera que negar la solicitud sin la información. Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado amplía el plazo, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la prórroga.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o de emergencia, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado deberá enviarle un aviso de determinación adversa de beneficios indicándole que los servicios han sido negados e informándole que puede presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal.

Puede pedir más información al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado sobre su proceso de autorización.

Si no está de acuerdo con la decisión del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado sobre un proceso de autorización, puede presentar una apelación ante el condado o solicitar una audiencia imparcial estatal. Para más información, consulte la sección de Resolución de problemas.

### **¿Qué proveedores usa mi condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?**

Si usted es nuevo en el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, puede encontrar una lista completa de profesionales de la salud en su plan del condado <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>, que contiene información acerca de dónde están ubicados los profesionales de la salud, los servicios que ofrecen para el tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias y otra información para ayudarlo a obtener cuidados, incluyendo información acerca de los servicios culturales y de idiomas disponibles por parte de los profesionales de la salud. Llame al número sin costo de su condado ubicado en la sección inicial de este manual si tiene preguntas acerca de los profesionales de la salud.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

## SU DERECHO A ACCEDER A REGISTROS MÉDICOS E INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO DE PROVEDORES UTILIZANDO DISPOSITIVOS INTELIGENTES

Su condado tiene la obligación de crear y mantener un sistema seguro para que usted pueda acceder a sus registros médicos y localizar a un proveedor utilizando tecnologías comunes, como por ejemplo una computadora, una tableta inteligente o un dispositivo móvil. Este sistema se llama un Interfaz de Programación de Aplicación de Acceso del Paciente (API, por sus siglas en inglés). En la página de Internet de su condado puede encontrarse información que ha de tener en cuenta para seleccionar una aplicación para acceder a sus registros médicos y localizar un proveedor <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>.

Los recursos educativos para miembros se pueden encontrar en el sitio web del condado de Santa Cruz en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>.

### AVISOS DE DECISIONES ADVERSAS SOBRE BENEFICIOS

#### **¿Qué derechos tengo si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal deniega los servicios que quiero o que creo que necesito?**

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

#### **¿Qué es una Decisión Adversa sobre Beneficios?**



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

Una Decisión Adversa sobre Beneficios se define como cualquiera de las siguientes acciones tomadas por el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal:

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

### **¿Qué es un Aviso de Decisión Adversa sobre Beneficios?**

Un Aviso de Decisión Adversa sobre Beneficios es una carta por escrito que le enviará su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal si toma la decisión de denegar, limitar, reducir, retrasar o terminar los servicios que usted y su proveedor creen que debe recibir. Esto incluye una denegación de pago por un servicio, una denegación basada en la afirmación de que los servicios no están cubiertos, una denegación debido a que el servicio se brinda por el sistema de prestación incorrecto, o una denegación de una solicitud para disputar la responsabilidad financiera. El Aviso de Decisión Adversa sobre Beneficios también se usa para informarle si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

recibió servicios dentro de los plazos estándares para la prestación de servicios de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

## **Plazos para el Aviso**

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe enviar por correo el aviso al beneficiario por lo menos 10 días antes de la fecha de la acción para la terminación, suspensión o reducción de un servicio autorizado previamente por el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal también debe enviar por correo la notificación al beneficiario dentro de los dos días hábiles de la decisión de denegación de pago o decisiones que resulten en denegación, retraso o modificación de la totalidad o parte de los servicios solicitados al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

## **¿Recibiré siempre un Aviso de Decisión Adversa sobre Beneficios cuando no reciba los servicios que deseo?**

Si, usted debe recibir un Aviso de Decisión Adversa sobre Beneficios. Sin embargo, si usted no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o, si ha completado el proceso de apelación, puede pedir una Audiencia Imparcial Estatal. Cuando se comunice con su condado, indique que ha experimentado una decisión adversa sobre beneficios pero no ha recibido un aviso. En este manual se incluye información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal; también debería haber disponible información en la consulta de su proveedor.

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

El Aviso de Decisión Adversa sobre Beneficios le dirá:

- Qué ha hecho el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal que le afecta a usted y a su capacidad de obtener servicios.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

- La fecha de entrada en vigor de la decisión y el motivo por el que tomó la decisión el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Las reglas estatales o federales que aplicó el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal cuando tomó la decisión.
- Qué derechos tiene usted si no está de acuerdo con lo que hizo el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Cómo recibir copias de los documentos, registros y demás información relacionados con la decisión del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Cómo presentar una apelación ante el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Cómo solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una Audiencia Imparcial Estatal acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.
- Su derecho a continuar recibiendo servicios mientras espera una decisión respecto a la apelación o la Audiencia Imparcial Estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si los costos de estos servicios serán cubiertos por Medi-Cal.
- Cuándo tiene que presentar su solicitud de Apelación o Audiencia Imparcial Estatal si desea que continúen los servicios.

### **¿Qué debo hacer cuando reciba un Aviso de Decisión Adversa sobre Beneficios?**

Cuando usted reciba un Aviso de Decisión Adversa sobre Beneficios, debe leer cuidadosamente toda la información en el aviso. Si no entiende el aviso, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

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

## PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

### ¿Qué sucede si no recibo los servicios que quiero de mi Plan del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado?

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tiene un procedimiento para que usted pueda resolver un problema sobre cualquier tema relacionado con los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que está recibiendo. Esto se denomina proceso de resolución de problemas y podría incluir los procesos siguientes.

1. **El Proceso de Reclamo:** expresión de insatisfacción sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, que no sea una Decisión Adversa sobre Beneficios.
2. **El Proceso de Apelación:** revisión de una decisión (denegación, terminación o reducción de servicios) que se tomó sobre sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias por parte del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o su proveedor.
3. **El Proceso de Audiencia Imparcial Estatal:** revisión para asegurarse de que usted recibe los servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias a los que tiene derecho dentro del programa de Medi-Cal.

Presentar un reclamo o una apelación o solicitar una audiencia estatal no contará en contra de usted y no afectará a los servicios que está recibiendo. Cuando se complete su reclamo o apelación, su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal les notificará a usted y a los proveedores y padres/madres/tutores el resultado final.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).



Cuando se haya completado su Audiencia Imparcial Estatal, la Oficina de Audiencias Imparciales Estatales les notificará el resultado final a usted y a su proveedor.

### **¿Puedo obtener ayuda para presentar una apelación, un reclamo o solicitar una audiencia imparcial estatal?**

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tendrá personal disponible para explicarle estos procesos y para ayudarlo a reportar un problema, ya sea como reclamo, apelación o solicitud de una Audiencia Imparcial Estatal. También pueden ayudarlo a decidir si usted califica para lo que se llama un proceso “acelerado”, lo cual significa que se revisará más rápidamente porque su salud o estabilidad están en riesgo. Usted también puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido su proveedor o defensor del tratamiento de trastornos por consumo de sustancias. Si desea ayuda, llame al 1-800-952-2335. Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe brindarle cualquier ayuda razonable para completar formularios y otros pasos del procedimiento relacionados con un reclamo o una apelación. Esto incluye, aunque sin limitarse a ello, proporcionar servicios de intérprete y números gratuitos para usuarios TTY/TDD y la capacidad de servicios de intérprete.

### **¿Qué sucede si necesito ayuda para resolver un problema con mi Plan del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado pero no quiero presentar un reclamo o una apelación?**

Puede obtener ayuda del estado si tiene problemas para encontrar a las personas adecuadas en el condado que pueden ayudarlo a navegar a través del sistema.

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

**Por favor, recuerde:** Los mensajes por correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje por correo electrónico.

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal u otros grupos. Puede preguntar acerca de sus derechos de solicitar una audiencia o asistencia legal gratuita de la Unidad de Consultas y Respuesta al Público:

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

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

## EL PROCESO DE RECLAMO

### ¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es una expresión de insatisfacción con cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que no es uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y de Audiencia Imparcial Estatal.

El proceso de reclamo:

- Consistirá en procedimientos sencillos y fáciles de entender que le permitan presentar su reclamo oralmente o por escrito.
- No se tendrá en cuenta en contra de usted ni de su proveedor en modo alguno.
- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo un proveedor o un defensor. Si usted autoriza a otra persona para que actúe en nombre de usted, puede que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le pida que firme un formulario en el que autorice al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal a revelar información a esa persona.
- Garantizará que las personas que tomen las decisiones estén cualificadas para hacerlo y no hayan participado en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.
- Identificará las funciones y responsabilidades de usted, de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal y de su proveedor.
- Proporcionará la resolución del reclamo en los plazos establecidos.

### ¿Cuándo puedo presentar un reclamo?

Puede presentar un reclamo ante el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que está recibiendo del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o si tiene otra preocupación



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

con respecto al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

### **¿Cómo puedo presentar un reclamo?**

Puede llamar a su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para obtener ayuda con un reclamo al 1-800-952-2335. Los reclamos se pueden presentar oralmente o por escrito. No es necesario hacer seguimiento de los reclamos orales por escrito. Si desea presentar su reclamo por escrito, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le proporcionará en todos los centros de proveedores sobres con la dirección incluida para que usted envíe su reclamo por correo. Si usted no tiene un sobre con la dirección incluida, puede enviar su reclamo directamente a la dirección que se proporciona en la portada de este manual.

### **¿Cómo sé si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal ha recibido mi reclamo?**

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe informarle de que ha recibido su reclamo enviándole una confirmación por escrito en el plazo de 5 días calendario tras la recepción. Están exentos los reclamos recibidos por teléfono o en persona, que usted está de acuerdo en que se han resuelto para el final del siguiente día hábil, y puede que usted no reciba una carta.

### **¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi reclamo?**

El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe tomar una decisión sobre su reclamo dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha en que usted presentó su reclamo. Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal cree que se necesita información adicional y que el retraso es para beneficio de usted. Un ejemplo de cuándo un retraso podría ser para beneficio de usted es cuando el condado cree



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

que podría ser capaz de resolver su reclamo si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de otras personas involucradas.

### **¿Cómo puedo saber si el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado ha tomado una decisión sobre mi reclamo?**

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su reclamo, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le comunicará la decisión a usted o a su representante por escrito. Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no le notifica a usted o a cualquier parte afectada la decisión sobre el reclamo a tiempo, entonces el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está obligado a proporcionarle un Aviso de decisión adversa de beneficios que le informará sobre su derecho a solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe proporcionarle un Aviso de decisión adversa de beneficios en la fecha en que vence el plazo.

### **¿Hay una fecha límite para presentar un reclamo?**

Puede presentar un reclamo en cualquier momento



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

## EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado es responsable por permitirle disputar alguna decisión sobre sus servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias que hayan tomado el plan o sus profesionales de la salud y con la cual usted no esté de acuerdo. Existen dos maneras de solicitar una revisión. Una manera es utilizando el proceso de apelación estándar. La otra manera es utilizando el proceso de apelación urgente. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para poder solicitar una apelación urgente. Los requisitos específicos se explican a continuación.

### ¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es la solicitud para revisar un problema con el plan o su profesional de la salud, que incluya una negación o cambios a los servicios que usted cree necesarios. Si solicita una apelación estándar, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado puede tomar hasta 30 días para revisarla. Si usted considera que esperar 30 días pondría su salud en riesgo, debe solicitar una ‘apelación urgente’.

El proceso de apelación estándar:

- Le permitirá presentar una apelación en persona, por teléfono o por escrito.
- Asegurará que presentar una apelación no contará en contra de usted o su proveedor de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en nombre de usted, lo cual incluye a un proveedor o defensor. Si usted autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, puede que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le pida que firme un formulario en el que autorice al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal a revelar información a esa persona.
- Hará que sus beneficios continúen, si solicita una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días calendario desde la fecha del matasellos o en la que se le entregó personalmente su Aviso de Decisión Adversa sobre Beneficios. Usted no tiene que pagar



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

para continuar recibiendo los servicios mientras está pendiente la apelación. Sin embargo, si solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que usted deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.

- Asegurará que las personas que toman las decisiones están cualificadas para hacerlo y no han participado en ningún nivel anterior de revisión ni de toma de decisiones.
- Permitirá que usted o su representante examinen el expediente de su caso, incluido su expediente médico, y cualquier otro documento o expediente considerado durante el proceso de apelación, antes y después del proceso de apelación.
- Le permitirá tener una oportunidad razonable de presentar pruebas y testimonios y alegaciones de hecho o derecho, en persona o por escrito.
- Permitirá que usted, su representante o el representante legal del patrimonio de un beneficiario fallecido sean incluidos como partes en la apelación.
- Le informará que su apelación está siendo revisada enviándole una confirmación por escrito.
- Le informará acerca de su derecho a solicitar una Audiencia Imparcial Estatal, después de completar el proceso de apelación.

## ¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante el plan del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado en las siguientes situaciones:

- Su condado o uno de los profesionales de la salud bajo contrato con el condado deciden que usted no tiene el derecho de recibir ningún servicio de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias porque usted no cumple con los criterios de necesidad médica
- Su profesional de la salud cree que necesita un servicio de tratamiento por trastorno por el consumo de sustancias y pide una aprobación al condado, pero el condado no está de acuerdo y niega la solicitud de su profesional de la salud o cambia el tipo o frecuencia del servicio
- Su profesional de la salud ha pedido una aprobación al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, pero el plan del condado necesita más información para tomar una decisión y no concluye a tiempo el proceso de aprobación



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

- El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no le proporciona los servicios dentro de los plazos establecidos por el \*sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado
- Usted no considera que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le proporciona los servicios de forma suficientemente oportuna como para cubrir sus necesidades
- Su queja, apelación o apelación urgente no se resolvieron a tiempo
- Usted y su profesional de la salud no están de acuerdo sobre los servicios de “trastorno por el consumo de sustancia que necesita

### **¿Cómo puedo presentar una apelación?**

Puede llamar al número sin costo del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado para obtener ayuda con la presentación de la apelación. El plan le facilitará sobres con su dirección ya impresa en todas las sucursales del profesional de la salud para que envíe su apelación por correo. Las apelaciones se pueden presentar de manera oral o por escrito.

Si no tiene un sobre con su dirección, puede enviar su apelación directamente a la dirección que figura al frente de este manual o puede enviar su apelación por correo electrónico o fax a [AskQI@santacruzcounty.us](mailto:AskQI@santacruzcounty.us) o FAX al 831-454- 4663

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

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de su condado le notificará a usted o a su representante por escrito acerca de la decisión de su apelación. Ese aviso incluirá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación
- La fecha en la que se tomó la decisión de la apelación



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).



- Si la apelación no se resolvió totalmente a su favor, el aviso también contendrá información sobre su derecho a una audiencia imparcial estatal y el procedimiento para solicitar una audiencia imparcial estatal

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

Debe presentar una apelación en un lapso de 60 días a partir de la fecha del aviso de determinación adversa de beneficios. Tenga presente que no siempre recibirá un aviso de determinación adversa de beneficios. No habrá fechas límites para presentar una apelación cuando no reciba un aviso de determinación adversa de beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

### **¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?**

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe tomar una decisión sobre su apelación en un lapso de 30 días naturales a partir de la fecha en la que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado reciba su solicitud de apelación. Los plazos podrán ampliarse hasta por 14 días naturales si usted solicita una prórroga o si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado cree que existe la necesidad de obtener información adicional y que el retraso es para beneficio de usted. Un ejemplo de cuándo podría ser de beneficio para usted un retraso es cuando el condado cree que podría aprobar su apelación si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado tuviera más tiempo para obtener información de usted o de su profesional de la salud.

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

El proceso de apelación puede ser más rápido si reúne los requisitos para el proceso de apelación urgente.

### **¿Qué es una apelación acelerada?**



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

Una apelación acelerada es una forma más rápida de tomar una decisión sobre una apelación. El proceso de apelaciones aceleradas sigue un proceso similar al proceso de apelaciones estándares. Sin embargo, usted debe mostrar que esperar una apelación estándar podría empeorar su condición por consumo de sustancias. El proceso de apelaciones aceleradas también sigue plazos diferentes a los de las apelaciones estándares. El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Usted puede hacer una solicitud verbal para una apelación acelerada; no es necesario que presente una solicitud de apelación acelerada por escrito.

### **¿Cuándo puedo solicitar una apelación acelerada?**

Si cree que esperar hasta 30 días calendario para obtener una decisión estándar sobre su apelación pondrá en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima funcionalidad, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación. Si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su condado resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas después de que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal reciba la apelación.

Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal muestra que se necesita información adicional y que el retraso es para beneficio de usted. Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal extiende los plazos, le dará un aviso por escrito que explique por qué se extendieron los plazos.

Si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal decide que su apelación no cumple los requisitos para una apelación acelerada, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe hacer esfuerzos razonables para notificárselo a usted oralmente con prontitud y, luego, se lo notificará por escrito dentro de los 2 días calendario con una explicación del motivo de la decisión. Su apelación seguirá los plazos de apelación estándares descritos anteriormente en esta sección. Si usted no



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

está de acuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple con los criterios de apelación acelerada, puede presentar un reclamo.

Una vez que su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal resuelva su apelación acelerada, se lo notificará a usted y a todas las partes afectadas oralmente y por escrito.

## **EL PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL**

### **¿Qué es una audiencia imparcial estatal?**

Una audiencia imparcial estatal es una revisión independiente realizada por el Departamento de Servicios Sociales de California para asegurar que usted reciba los servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias a los cuales tenga derecho bajo el programa Medi-Cal. También puede visitar la página del Departamento de Servicios Sociales de California <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para recursos adicionales.

### **¿Cuáles son mis derechos en una audiencia imparcial estatal?**

Tiene derecho a:

- una audiencia ante el departamento de servicios sociales de California (también denominada audiencia imparcial estatal);
- recibir información sobre cómo solicitar una audiencia imparcial estatal;
- recibir información sobre las reglas que rigen la representación en la audiencia imparcial estatal;
- que sus beneficios continúen a petición de usted durante el proceso de audiencia imparcial estatal si solicita una audiencia imparcial estatal dentro de los plazos requeridos.

### **¿Cuándo puedo solicitar una audiencia imparcial estatal?**

Puede solicitar una audiencia imparcial estatal:



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

- si ha concluido el proceso de apelación del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado;
- si su condado o uno de los profesionales de la salud bajo contrato con el condado decide que usted no tiene derecho a recibir ningún servicio de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias porque usted no cumple con los criterios de necesidad médica;
- si su profesional de la salud cree que necesita un servicio de tratamiento para el “trastorno por el consumo de sustancias” y pide una aprobación del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, pero el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no está de acuerdo y niega la solicitud de su profesional de la salud o cambia el tipo o frecuencia de servicio;
- si su profesional de la salud ha pedido una aprobación al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, pero el plan del condado necesita más información para tomar una decisión y no concluye a tiempo el proceso de aprobación;
- si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no le proporciona los servicios dentro de los plazos que el condado ha establecido;
- si usted considera que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no le presta los servicios a tiempo para cubrir sus necesidades;
- si su queja, apelación o apelación urgente no se resolvieron a tiempo;
- si usted y su profesional de la salud no están de acuerdo en cuanto a los servicios del tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias que necesita;
- si su queja, apelación o apelación urgente no se resolvieron a tiempo.

## ¿Cómo solicito una audiencia imparcial estatal?

Puede solicitar una audiencia imparcial estatal por escrito:

- en línea: en <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- por escrito: presente su solicitud al Departamento de Bienestar del condado a la dirección que se muestra en el aviso de determinación adversa de beneficios, o por fax o correo a:

Departamento de Servicios Sociales de California



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

División de Audiencias Estatales  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

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

También puede solicitar una audiencia estatal imparcial o una audiencia estatal imparcial urgente:

- por teléfono: Llame a la División de Audiencias Estatales sin costo al **800-743-8525** o al **855-795-0634**, o llame a la línea gratuita de la Unidad de Respuesta e Investigación Pública al **800-952-5253** o al número de teletipo **800-952-8349**.

### **¿Existe una fecha límite para solicitar una audiencia imparcial estatal?**

Solo tiene 120 días naturales para solicitar una audiencia estatal. Los 120 días comienzan ya sea el día después de que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le dé personalmente el aviso de la decisión de apelación.

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

### **¿Puedo continuar con los servicios mientras espero una decisión de audiencia imparcial estatal?**

Sí; si actualmente recibe tratamiento y desea que este continúe durante su apelación, debe solicitar una audiencia imparcial estatal en un lapso de 10 días a partir de la fecha del matasellos de su aviso de decisión de la apelación o entrega personal, o antes de la fecha en que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado indique que los servicios se cancelarán o reducirán. Cuando solicite una audiencia imparcial estatal, debe indicar que desea seguir recibiendo su tratamiento. Además, no tendrá que pagar por los servicios recibidos mientras que esté pendiente una audiencia imparcial estatal.

Si solicita una continuación del beneficio y la decisión final de la audiencia imparcial estatal confirma la decisión de reducir o descontinuar el servicio que recibe, es posible que se le exija



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

pagar el costo de los servicios prestados mientras que estaba pendiente la audiencia imparcial estatal.

### **¿Cuándo se tomará una decisión en cuanto a mi decisión de audiencia imparcial estatal?**

Después de que solicite una audiencia imparcial estatal. La decisión sobre su caso y el envío de la respuesta puede tomar hasta 90 días.

### **¿Puedo obtener una audiencia estatal imparcial más rápidamente?**

Si cree que esperar tanto tiempo puede ser dañino para su salud, podría obtener una respuesta dentro de tres días hábiles. Solicite a su médico u otro profesional de la salud que le redacte una carta. También puede escribir una carta por su cuenta. La carta debe explicar en detalle cómo una espera de hasta 90 días para que se decida su caso puede afectar gravemente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar al máximo alguna función. Después, asegúrese de solicitar una “audiencia urgente” y adjunte la carta a su solicitud de audiencia.

Puede solicitar una audiencia imparcial estatal urgente (más rápida) si cree que el plazo de 90 días naturales podría causar problemas graves a su salud, incluyendo problemas con su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar funciones vitales importantes. La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales, revisará su solicitud para una audiencia imparcial estatal urgente y decidirá si la misma reúne los requisitos. Si se aprueba su solicitud para una audiencia urgente, se realizará audiencia y se emitirá una decisión sobre la misma en de 3 días hábiles a partir de la fecha en que se recibió su solicitud en la División de Audiencias Estatales.

## **INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL**

### **¿Hay transporte disponible?**

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

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

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

Hay disponible transporte para viajes a la farmacia o para recoger suministros médicos, prótesis, ortopedia y demás equipo necesario. Para más información y ayuda sobre transporte, comuníquese con su plan de atención administrada.

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

### **¿Qué son los servicios de emergencia?**

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

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

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

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

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

### **¿Tengo que pagar por Medi-Cal?**

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

- Si sus ingresos son menores que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal.
- Si sus ingresos son mayores que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar algo de dinero por sus servicios de tratamiento médico o para el trastorno por consumo de sustancias. La cantidad que usted paga se llama su “parte del costo”. Una vez usted haya pagado su “parte del costo”, Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas cubiertas para ese mes. En los meses en que usted no tenga gastos médicos, no tiene que pagar nada.
- Es posible que deba hacer un “copago” por cualquier tratamiento bajo Medi-Cal. Esto significa que usted paga una cantidad de su bolsillo cada vez que obtiene un servicio médico o va a una sala de emergencias de un hospital para sus servicios regulares.

Su proveedor le dirá si necesita hacer un copago.

### **¿Con quién me comunico si tengo pensamientos suicidas?**



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).



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

### **¿Dónde puedo acudir para obtener más información sobre Medi-Cal?**

Visite el sitio web del Departamento de Servicios de Atención Médica en <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> para obtener más información sobre Medi-Cal.

## **DIRECTIVAS ANTICIPADAS**

### **¿Qué son las Directivas Anticipadas?**

Usted tiene derecho a tener unas directivas anticipadas. Unas directivas anticipadas son una instrucción escrita sobre su atención médica que está reconocida conforme a la ley de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que se le proporcionara atención médica o que dice qué decisiones le gustaría que se tomaran, si usted no puede hablar por sí mismo, o cuando no pueda hacerlo. A veces, puede oír que se describen las directivas anticipadas como un testamento vital o un poder notarial duradero.

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para obtener más información.

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

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

Puede obtener un formulario para unas directivas anticipadas de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o en línea. En California, usted tiene derecho a proporcionar instrucciones relacionadas con directivas anticipadas a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar sus directivas anticipadas en cualquier momento.

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

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

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS

**¿Cuáles son mis derechos como receptor de servicios de los servicios del sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal?**



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

Como una persona con derecho a recibir servicios de Medi-Cal y que reside en el condado del programa del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, tiene derecho a recibir servicios de tratamiento necesarios al trastorno por el consumo de sustancias del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Tiene derecho a:

- ser tratado con respeto, dando la debida consideración a su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica;
- recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas en una manera apropiada para la condición y capacidad de entendimiento del beneficiario;
- ser parte de las decisiones de sus cuidados para el trastorno por el consumo de sustancias, incluyendo el derecho a rehusarse a un tratamiento;
- recibir acceso oportuno a los cuidados, incluyendo poner a su disponibilidad servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario tratar un padecimiento emergencia o un padecimiento urgente o crisis;
- recibir la información en este manual acerca de los servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias cubiertos por el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, otras obligaciones del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado y sus derechos descritos en el presente;
- que se proteja su información confidencial;
- solicitar y recibir una copia de su historia clínica y solicitar que se modifique o corrija según sea necesario;
- recibir material escrito en formatos alternativos (incluyendo impresión en tipografía grande y formato de audio) a petición de usted, de forma oportuna y apropiada para el formato que se solicita;
- recibir material escritos en los idiomas que utiliza como mínimo el cinco por ciento o 3,000 beneficiarios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, lo que sea menor;
- recibir servicios de interpretación en su idioma de preferencia;
- recibir servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado que sigan los requisitos del contrato con el estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de una



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de cuidados y cobertura y autorización de servicios;

- acceder a servicios de consentimiento para menores, si usted es un menor menor que 21 años de edad;
- acceder de manera oportuna a servicios fuera de la red de servicio que sean médicamente necesarios, si el plan no tiene un empleado o profesional de la salud bajo contrato que pueda prestar los servicios. “Profesional fuera de la red” significa un profesional de la salud que no está en la lista de profesionales de la salud del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. El condado debe asegurar que usted no pague un monto adicional por ver a un profesional de la salud fuera de la red. Puede contactar a servicios para los beneficiarios al 1-800-952-2335 para obtener información sobre cómo recibir los servicios de un profesional de la salud fuera de la red;
- solicitar una segunda opinión de un profesional de cuidados de salud calificado dentro de la red del condado o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted;
- presentar quejas, verbalmente o por escrito, acerca de la organización o el cuidado recibido;
- solicitar una apelación, verbalmente o por escrito, después de recibir un aviso de determinación adversa de beneficios, incluyendo información sobre las circunstancias bajo las cuales sea posible una apelación urgente;
- solicitar una audiencia imparcial estatal de Medi-Cal, incluyendo información sobre las circunstancias bajo las cuales sea posible una audiencia imparcial estatal urgente;
- que no se utilice ningún tipo de correas de sujeción o de encierro como medio de coerción, disciplina, comodidad o represalia;
- estar libre de discriminación para ejercer estos derechos sin afectar de manera adversa cómo lo trata el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, profesionales de la salud o el Estado.

## **¿Cuáles son mis responsabilidades como receptor de servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?**



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

Como beneficiario de servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal, usted es responsable de lo siguiente:

- Leer cuidadosamente los materiales de información que ha recibido del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener el tratamiento que necesita
- Asistir a su tratamiento según se programe. Usted obtendrá el mejor resultado si coopera con su profesional de la salud a lo largo de su tratamiento. Si necesita faltar a una cita, llame a su profesional de la salud con 24 horas de anticipación como mínimo y re programe una cita para otro día y hora
- Llevar siempre consigo su tarjeta de identificación de Medi-Cal (sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado) cuando asista a un tratamiento
- Decirle a su profesional de la salud si necesita un intérprete antes de su cita
- Decirle a su profesional de la salud sus inquietudes médicas. Mientras más completa sea la información que comparte acerca de sus necesidades, más exitoso será el tratamiento
- Asegurarse de hacer las preguntas que tenga a su profesional de la salud. Es muy importante que entienda completamente la información que reciba durante el tratamiento
- Estar dispuesto a desarrollar una relación de trabajo sólida con el profesional de la salud que lo esté tratando
- Contactar al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado si tiene cualquier pregunta acerca de sus servicios o si tiene algún problema con su profesional de la salud que no pueda resolver
- Comunicar a su profesional de la salud y al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado si tiene algún cambio de su información personal. Esto incluye dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento
- Tratar al personal que le provee su tratamiento con respeto y cortesía
- Si sospecha de un fraude o algo ilegal, reportarlo a:
  - El Departamento de Servicios de Atención Médica solicita que cualquiera que sospeche de un fraude, derroche o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa de atención de fraudes de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si cree que se trata de una emergencia, llame al **911** para obtener asistencia inmediata. La llamada es



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

gratuita y la persona que llama puede permanecer anónima.

- También puede reportar un posible fraude o abuso por correo electrónico a [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) o utilizar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

## SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN

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

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

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

- Usted, sus representantes autorizados o su proveedor actual pueden presentar una solicitud por escrito al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. También puede comunicarse con los servicios para beneficiarios llamando al] para obtener información sobre cómo solicitar servicios de un proveedor de fuera de la red.
- El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado enviará un acuse de recibo por escrito de su solicitud y comenzará a procesar su solicitud en los siguientes tres (3) días hábiles.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

## **¿Qué pasa si continué viendo a mi proveedor que está fuera de la red después de la transición al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado?**

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

## **¿Por qué podría el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado denegar mi solicitud de transición de la atención?**

- El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado puede denegar su solicitud de mantener a su proveedor anterior, que ahora está fuera de la red, si:
  - El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado tiene documentados problemas de calidad de la atención con el proveedor.

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

- Si el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado deniega su transición de la atención:
  - Se lo notificará por escrito.
  - Le ofrecerá al menos un proveedor alternativo dentro de la red que ofrezca el mismo nivel de servicios que el proveedor fuera de la red.
  - Le informará acerca de su derecho a presentar un reclamo si no está de acuerdo con la denegación.
- Si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le ofrece múltiples alternativas de proveedores dentro de la red y usted no toma una decisión, en ese caso el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal lo remitirá o asignará a un proveedor dentro de la red y le informará sobre esa remisión o asignación por escrito. Si el proveedor de fuera de la red se niega a aceptar las tarifas contratadas con el condado de DMC-ODS o las tarifas de DMC para el/los servicio(s) aplicable(s) de DMC-ODS, o si el proveedor de fuera de la red no es un proveedor certificado actualmente por DMC.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).

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

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

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

- El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal completará su revisión de su solicitud de transición de la atención dentro de los treinta (30) días calendario a partir de que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal reciba su solicitud.

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

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-800-952-2335 o en línea en <https://www.santacruzhealth.org/bhmembers>. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado de Santa Cruz está disponible de lunes a viernes 8am-5pm (excepto días festivos).