Condado de Fresno

Manual del Beneficiario del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal

Fresno County Drug Medi-Cal Organized Delivery System
P.O. Box 45003
Fresno, CA 93718-9886

Fecha de Revisión: septiembre de 2023

Fecha de Entrada en Vigor: 1 de enero de 2024[1]

[1] El manual se debe proporcionar 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 1-800-654-3937 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-654-3937 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

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

Հայերեն պիտակ (Armenian)

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

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-654-3937 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផ្ទស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-654-3937 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃទេ។

简体中文标语 (Chinese)

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

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

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

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

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

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

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

日本語表記 (Japanese)

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

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

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)
ປະກາດ:
ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາ ເບີ 1-800-654-3937 (TTY: 711).
ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາ ເບີ
1-800-654-3937 (TTY: 711).
ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)
ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-654-3937 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ

ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-654-3937 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

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

Mensaje en español (Spanish)

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

Tagalog Tagline (Tagalog)

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

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-654-3937 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดให

ญ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-654-3937 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

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

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

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

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS 10
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN..... 12
INFORMACIÓN GENERAL 18
SERVICIOS..... 30
CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE ENTREGA ORGANIZADA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL..... 70
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL..... 83
CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA 88
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR 93
SU DERECHO A ACCEDER A REGISTROS MÉDICOS E INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO DE PROVEDORES UTILIZANDO DISPOSITIVOS INTELIGENTES..... 104
AVISOS DE DECISIONES ADVERSAS SOBRE BENEFICIOS..... 106
PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS 118
EL PROCESO DE RECLAMO 125

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO) 135
EL PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL 153
INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL 164
DIRECTIVAS ANTICIPADAS..... 171
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS 176
SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN 186

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 1-800-654-3937 (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, como Braille, letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles. Llame al 1-800-654-3937 (TTY: 711). La llamada es gratuita.

Servicios de Intérprete

El Condado de Fresno 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 1-800-654-3937. La llamada es gratuita.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es ilegal. El Condado de Fresno cumple las leyes estatales y federales sobre derechos civiles. El Condado de Fresno 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 Fresno 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, Braille, 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 Fresno entre las 24 horas del día, los 7 días de la semana llamando al 1-800-654-3937. 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 Braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO

Si usted cree que el Condado de Fresno 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 ante la Coordinadora de Quejas por Discriminación, Brianna Jones. Puede presentar un reclamo por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: Comuníquese con la Coordinadora de Quejas por Discriminación, Brianna Jones entre 8 a. m. y las 5 p. m. llamando al 1-559-600-4645. O, si no puede oír o hablar bien, por favor, llame al 711.
- Por escrito: Complete un formulario de reclamo o escriba una carta y envíela a:

  Brianna Jones Coordinadora de Quejas por Discriminación
  Fresno County Mental Health Plan
  1925 E. Dakota Ave. Suite G
  Fresno, CA 93726

- En persona: Visite la consulta de su médico o del Plan de Salud Mental del Condado de Fresno y diga que quiere presentar un reclamo.

- Electrónicamente: Visite la página de Internet del Condado de Fresno en https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health.

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

También puede presentar 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.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD YSERVICIOS HUMANOS DE LOS EE.UU.

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?

El Plan del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS) del Condado de Fresno ofrece servicios especializados para trastornos por uso de sustancias (SUD) en el Condado de Fresno. Los servicios para SUD bajo el Plan DMC-ODS están disponibles para residentes del Condado de Fresno que reciben beneficios de Medi-Cal. También estamos aquí para personas con recursos limitados o sin recursos para sus necesidades de trastorno por uso de substancias.

Nos comprometemos a ofrecer atención de calidad para trastornos por consumo de sustancias a personas de todas las edades y culturas. Haremos

todo lo posible por respetar sus necesidades, proteger sus derechos como consumidor y mantener la privacidad de su información.

Es importante que usted entienda cómo funciona el plan del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para poder recibir la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención. También responderá a muchas de sus preguntas. Usted aprenderá:

- Cómo recibir servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias a través de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal
- A qué beneficios tiene acceso

- Qué hacer si tiene alguna pregunta o algún problema
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para poder leerlo más tarde. Utilice este manual como complemento al manual del beneficiario que recibió cuando se inscribió en su beneficio actual de Medi-Cal. Su beneficio de Medi-Cal podría ser con un plan de atención administrada de Medi-Cal o con el programa regular de Medi-Cal de “Pago por Servicio”.

Como beneficiario de su Plan del Condado del Sistema de Entrega Organizada de

Medicamentos de Medi-Cal, su Condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal es responsable de lo siguiente:

- Determinar si usted cumple con los criterios de acceso para los servicios del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, por parte del condado o de su red de proveedores.
- Coordinar su atención con otros planes o sistemas de entrega según sea necesario para facilitar las transiciones de atención y guiar las remisiones para los beneficiarios, asegurando que queda cerrado el ciclo de remisión y que el nuevo proveedor acepta atender al beneficiario.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que se conteste las 24 horas del día y los 7 días de

la semana que pueda informarle sobre cómo obtener servicios del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. También puede comunicarse con el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal llamando al 1-800-654-3937 para solicitar la disponibilidad de atención fuera del horario laboral.

- Tener suficientes proveedores cerca de usted para asegurarse de que pueda obtener los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias cubiertos por el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal si usted los necesita.
- Informarlo y educarlo sobre los servicios disponibles por parte de su condado participante

en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

- Proporcionarle servicios en su idioma o a través de un intérprete (si es necesario) de forma gratuita y hacerle saber que están disponibles estos servicios de intérprete.
- Brindarle información escrita en otros idiomas o formatos sobre lo que está disponible para usted. El manual para beneficiarios, folletos y carteles están disponibles a través de Atención Administrada en los tres idiomas principales identificadas en nuestro condado: inglés, español y hmong. El Condado de Fresno reconoce la necesidad de servicios de interpretación de idiomas para todos los residentes que no hablan inglés, así como la importancia de proporcionar ayudad auxiliares para los beneficiarios con discapacidad auditiva.

- Notificarle cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual, al menos, 30 días antes de la fecha de entrada en vigor prevista del cambio. Un cambio se consideraría significativo cuando hay un aumento o una disminución en la cantidad o el tipo de servicios que están disponibles, o si hay un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red, o si hay cualquier otro cambio que pudiera afectar a los beneficios que usted recibe a través del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Asegurarse de que usted tiene acceso continuo a su proveedor anterior y actual de fuera de la red durante un período de tiempo si el cambio de proveedor causaría que su salud sufriera o aumentara su riesgo de hospitalización.

DMC-ODS del Condado de Fresno (800) 654-3937 las 24 horas

Información para beneficiarios que necesitan materiales en otro idioma

English

This brochure (or information) is available in English. You can request it by calling Fresno County DMC-ODS Plan @ (800) 654-3937 24-hours

Spanish

Este folleto (o información) esta disponible en Español. Usted puede solicitarlo llamando al número de teléfono gratuito mencionado anteriormente.

Hmong

Phau ntawv no (los sis cov lus no) muaj ua lus Hmoob. Koj nug tau cov no uas hu tus xov tooj hu dawb saum toj no.

Información para beneficiarios que tienen problemas de lectura

Si necesita este documento en un formato alternativo (por ejemplo: letra grande, cinta de audio), se lo podemos facilitar si lo solicita. Algunos folletos ya están disponibles en formato de letra grande en el sitio web o pueden enviarse por correo a los miembros.

DMC-ODS del Condado de Fresno (800) 654-3937 las 24 horas

Información para beneficiarios con discapacidad auditiva

Si necesita este documento en una cinta de audio, se puede poner a su disposición si lo solicita; para ponerse en contacto con el DMC-ODS del Condado de Fresno, marque (800) 654-3937 las 24 horas del día. Si tiene una discapacidad auditiva, marque el 711 para llamar al Servicio de Retransmisión de California.

Información para beneficiarios que tienen dificultades de visión

Si necesita este documento en un formato alternativo (por ejemplo: letra grande, cinta de audio), se lo podemos facilitar si lo solicita. Algunos folletos ya están disponibles en formato de letra

grande en el sitio web o pueden enviarse por correo a los miembros.

DMC-ODS del Condado de Fresno (800) 654-3937 las 24 horas
(Para las personas con discapacidad auditiva, marque el 711 para llamar al Servicio de Retransmisión de California)

Aviso de Prácticas de Privacidad

LO QUE USTED DISCUTA con un proveedor no se compartirá con nadie fuera del DMC-ODS del Condado de Fresno a menos que usted lo acuerde por escrito. Todos sus expedientes se guardan en un lugar seguro y bajo llave.

Solo hay dos excepciones. Si le da a su proveedor información que puede ponerle en peligro a usted o a otros, el proveedor debe ponerse en contacto con las autoridades competentes; así lo exige la ley.

La otra excepción es que un tribunal nos obligue a facilitarles información.

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.

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 hasta nueve horas a la semana para los adultos y menos de seis horas a la semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando sea médicamente necesario. Los

servicios pueden exceder el máximo basado en la necesidad médica individual. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en cualquier entorno apropiado de la comunidad, en persona, por teléfono o por telesalud.

- Los servicios ambulatorios 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 de trastorno por consumo de sustancias.

- Como beneficiario de un condado miembro del DMC-ODS, tiene derecho a acceder a los servicios cubiertos para trastornos por consumo de sustancias (SUD) a través de una visita en persona y cara a cara, a través de telesalud (audio o video en tiempo real) o por teléfono.

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.
- El Condado de Fresno actualmente contrata a proveedores que están certificados para proporcionar servicios ambulatorios intensivos. Los servicios ambulatorios intensivos son un programa estructurado que proporciona servicios a un grupo distinto de individuos. También puede incluir terapia y otras intervenciones. Los servicios ambulatorios intensivos (Intensive Outpatient Services, IOT) tienen por objetivo mejorar o restablecer la independencia personal y el funcionamiento necesarios para vivir en la comunidad o prevenir el deterioro de la independencia personal.

Hospitalización parcial (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 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.
- Los servicios de hospitalización parcial son similares a los servicios ambulatorios intensivos, siendo las principales diferencias el aumento del número de horas y el acceso adicional a los servicios médicos.
- Estos servicios no están disponibles en el Condado de Fresno en este momento.

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, 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.

- Los servicios residenciales para los residentes del DMC-ODS del Condado de Fresno no tienen limitaciones en cuanto al número de estadías dentro de un año. El DHCS tiene como objetivo que la duración promedio de la estadía sea de 30 días; sin embargo, la duración del tratamiento se basará en la necesidad médica.

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 telesalud y el teléfono para brindar servicios mientras una persona recibe tratamiento hospitalario.
- 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.

- Este nivel de atención no está disponible en el Condado de Fresno.

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.

- El Condado de Fresno actualmente contrata proveedores que están certificados para ofrecer servicios de tratamiento de narcóticos (Narcotic Treatment Services, NTP).

Gestión de la abstinencia

- 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.

- El director médico o el profesional licenciado de las artes curativas (Licensed Practitioner of the Healing Arts, LPHA) determinará la duración de la estadía para el tratamiento de la abstinencia de acuerdo con las normas de necesidad médica y los criterios de la Sociedad Estadounidense de Medicina de las Adicciones (American Society of Addiction Medicine, ASAM), pero no excederá los 14 días.

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)
- Hidrocloruro de lofexidina
- 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.

- Los proveedores del Condado de Fresno que no ofrecen servicios de MAT directamente deberán demostrar que cuentan con un mecanismo/proceso efectivo de derivación a MAT.

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. El Condado de Fresno tiene la intención de proporcionar servicios de apoyo entre pares.
- 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 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.

- Los servicios de apoyo entre pares incluyen servicios individuales o grupales de desarrollo de habilidades educativas, servicios de compromiso para animarle a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como el promover la autodefensa.
- La función de los especialistas en apoyo entre pares del condado es prestar servicios de apoyo entre pares, lo que incluye: supervisar, informar, apoyar, ayudar y capacitar a los clientes y a sus familiares/cuidadores que reciben servicios de salud conductual de forma directa o indirecta.

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 administrar su salud y atención médica. Por lo tanto, este servicio enfatiza el papel de usted en el manejo de su salud, utilizando estrategias eficaces de apoyo a la autogestión y organizando recursos internos y comunitarios para proporcionar apoyo continuo a la autogestión.

- Usted puede recibir servicios de recuperación basados en su autoevaluación o la evaluación del proveedor sobre el riesgo de recaída. Los servicios se pueden brindar en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los servicios de recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, monitoreo de la recuperación y componentes de prevención de recaídas.

- Los servicios de recuperación incluyen evaluación, coordinación de cuidados, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, supervisión de recuperación y componentes de prevención de recaídas.

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.

- 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 Fresno proporciona servicios de gestión de contingencias.
- 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.

- Las primeras 12 semanas de servicios de Gestión de Contingencias incluyen una serie de incentivos para alcanzar objetivos de tratamiento, específicamente, la abstención del uso de estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetaminas y metanfetaminas), los cuales serán verificados mediante pruebas de drogas en orina. Los incentivos consisten en equivalentes en efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).
- Los servicios de Gestión de Contingencias solo están disponibles para beneficiarios que están recibiendo servicios en un entorno no residencial operado por un proveedor participante y están inscritos y participando en

un curso de tratamiento integral e individualizado.

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.

Detección, evaluación, intervención breve y remisión al tratamiento

La detección de alcohol y drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la remisión al tratamiento no son un beneficio del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Es un beneficio del “Pago por Servicio” de Medi-Cal y el sistema de atención administrada de Medi-Cal para beneficiarios de 11 años de edad y mayores. Los planes de atención administrada deben proporcionar servicios que cubran el trastorno por consumo de sustancias, incluidos exámenes de detección de consumo de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y remisión al tratamiento (SABIRT, por sus siglas en inglés) para beneficiarios de 11 años de edad y mayores.

Servicios de intervención temprana

Los servicios de intervención temprana son un servicio cubierto por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para los beneficiarios menores de 21 años. Cualquier beneficiario menor de 21 años que sea evaluado y se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto por el nivel de servicio ambulatorio como servicios de intervención temprana. No es necesario un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias para los servicios de intervención temprana para beneficiarios menores de 21 años.

Evaluación periódica temprana, diagnóstico y tratamiento

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir los servicios descritos anteriormente en este manual, así como servicios adicionales de Medi-Cal, a través de un beneficio llamado "Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento."

Para ser elegible para los servicios de evaluación temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, el beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de alcance completo. La evaluación temprana y periódica, el diagnóstico y el tratamiento cubren los servicios que son médicamente necesarios para corregir o mejorar defectos y condiciones de salud física y del comportamiento. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que una condición sea más tolerable mejoran la condición y están cubiertos

como servicios de evaluación temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento. Los criterios de acceso para beneficiarios menores de 21 años son diferentes y más flexibles que los criterios de acceso para los adultos que acceden a servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, para cumplir con el mandato de evaluación temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, así como la intención de prevención e intervención temprana de condiciones de trastornos por consumo de sustancias.

Si tiene preguntas acerca del servicio de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento, por favor, llame al DMC-ODS del Condado de Fresno al (800) 654-3937 o visite la página de Internet de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento del DHCS.

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 usted cree que necesita servicios de tratamiento por consumo de sustancias, puede obtener servicios pidiéndolos usted mismo al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado que aparece en la portada de este manual. También puede ser remitido al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado para

obtener servicios de tratamiento por consumo de sustancias de otras maneras.

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe aceptar remisiones para servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias procedentes de médicos, profesionales de la salud del comportamiento y otros proveedores de atención primaria que piensen que usted puede necesitar estos servicios, y de su plan de salud de atención administrada de Medi-Cal, si es beneficiario. Por lo general, su médico general o el plan de atención médica administrada de Medi-Cal necesitarán el permiso de usted o el permiso del padre/madre o cuidador de un niño para hacer la remisión, a menos que haya una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden hacer remisiones al

condado, incluyendo escuelas, departamentos de bienestar o servicios sociales del condado, conservadores, tutores o miembros de la familia, y agencias de orden público.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de proveedores del Condado de Fresno. Si algún proveedor contratado se opone a realizar o apoyar cualquier servicio cubierto, Condado de Fresno se ocupará de que otro proveedor brinde el servicio. Su condado no puede denegar una solicitud de hacer una evaluación inicial para determinar si usted cumple con los criterios para acceder a los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

FCMHP practica la coordinación de la atención dirigida a organizar las actividades de las personas atendidas y compartir información para lograr transiciones de atención sin interrupciones a través del sistema de atención de SUD sin interrupción de los servicios con el objetivo de compromiso sostenido y retención a largo plazo en el tratamiento de SUD, incluyendo cómo se realiza la transición de la persona atendida a los servicios de recuperación.

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

El Condado de Fresno participa en el programa del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Dado que usted es residente del Condado de Fresno, puede obtener los servicios del

Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal en el condado donde vive a través del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Para servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no proporcionados en su condado, su condado dispondrá la forma para que usted reciba los servicios fuera del condado cuando sea necesario y apropiado. Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tiene proveedores de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias disponibles para tratar condiciones que están cubiertas por el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Otros condados que no participan en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal pueden proporcionar

los siguientes servicios de Medicamentos de Medi-Cal:

- Tratamiento ambulatorio intensivo
- Tratamiento de narcóticos
- Tratamiento Ambulatorio ~~Intensivo~~
- Servicio Residencial Perinatal de Abuso de Sustancias (excluido el alojamiento y la comida)

Si usted es menor de 21 años, también es elegible para los servicios de evaluación temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento en cualquier otro condado en todo el estado.

Atención fuera del horario laboral

Si necesita ayuda inmediata o necesita encontrar servicios en su zona, llame a la Línea de acceso a la salud conductual:

Línea de acceso del Condado de Fresno: 1-800-654-3937

TTY: marque 711 para llamar al Servicio de Retransmisión de California

Servicios de emergencia: 911

¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?

Muchas personas tienen momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas relacionados con consumo de sustancias. Lo más importante que hay que recordar es que hay ayuda disponible. Si usted es elegible para Medi-Cal, y cree que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado para asegurarse de que necesita ayuda, ya que actualmente reside en un condado que participa en

el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

¿Cómo sé cuándo un niño o un adolescente necesita ayuda?

Puede comunicarse con su condado participante del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para una evaluación para su niño o adolescente si cree que está mostrando alguna de las señales de un trastorno por consumo de sustancias. Si su niño o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que son necesarios servicios de tratamiento por consumo de drogas y alcohol cubiertos por el condado participante, el condado hará los arreglos necesarios para que su hijo o adolescente reciba los servicios.

¿Dónde puedo obtener los servicios 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 que cumplir con los estándares de los horarios de citas del estado al programar una cita para que usted reciba servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado. El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de horarios de citas:

- Dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para iniciar servicios con un proveedor de trastornos por consumo de sustancias para

servicios ambulatorios y servicios ambulatorios intensivos.

- Dentro de los 3 días hábiles de su solicitud de servicios del Programa de Tratamiento de Narcóticos.
- Una cita de seguimiento no urgente dentro de los 10 días si está recibiendo un tratamiento para el trastorno por consumo continuo de sustancias, excepto en ciertos casos identificados por el proveedor que le esté tratando.

Sin embargo, estos plazos pueden ser más largos si su proveedor ha decidido que un tiempo más largo de espera es médicamente apropiado y no es dañino para su salud. Si se le ha dicho que lo han puesto en una lista de espera y considera que el plazo de tiempo es perjudicial para su salud, comuníquese con su plan llamando al 1-800-654-

3937. Usted tiene derecho a presentar un reclamo si no recibe atención en el plazo oportuno. Para más información sobre la presentación de reclamos, por favor, consulte la sección “El Proceso de Reclamos” de este manual.

¿Quién decide qué servicios obtendré?

Usted, su proveedor y el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal participan todos en la decisión sobre qué servicios necesita recibir a través del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado. Un proveedor de servicios para el trastorno por consumo de sustancias hablará con usted y, a través de su evaluación, lo ayudará a determinar qué servicios son apropiados en función de sus necesidades. Usted podrá recibir algunos

servicios mientras su proveedor realiza esta evaluación.

Si usted es menor de 21 años, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe proporcionar servicios médicamente necesarios que ayudarán a corregir o mejorar su condición de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud del comportamiento se consideran médicamente necesarios.

Información adicional específica para el Condado

Los beneficiarios del DMC-ODS del Condado de Fresno se deben admitir a un nivel de atención con

base en la necesidad médica y los Criterios ASAM y se debe hacer la transición entre niveles con base en indicaciones clínicas. La administración de casos facilitará la coordinación de la atención y la comunicación para coordinar transiciones oportunas y sin problemas entre los niveles de atención.

CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL

¿Dónde puedo obtener Servicios de Salud Mental Especializados?

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive y fuera de su condado si es necesario. El área de servicio de MHP del Condado de Fresno incluye las ciudades circundantes: Clovis, Coalinga, Kerman, Mendota, Reedley, Sanger y Selma, solo para nombrar unas pocas. Cada condado tiene servicios de salud mental especializados para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, usted es elegible para la cobertura y los beneficios adicionales de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento.

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.

Información adicional específica para el Condado

Es política del Plan de salud mental (Mental Health Plan, MHP) del Condado de Fresno brindar o coordinar los servicios especializados de salud mental (Specialty Mental Health Services, SMHS) clínicamente apropiados y cubiertos, que incluyen servicios de prevención, detección, evaluación y tratamiento por consumo de sustancias.

Los servicios de trastornos por consumo de sustancias (SUD) del Condado de Fresno se encargan de administrar los programas de alcohol y drogas del condado. El objetivo es apoyar los servicios de tratamiento adecuados para reducir o eliminar los obstáculos relacionados con el alcohol y otras drogas para la salud, el bienestar y la independencia económica de las personas, las familias y las comunidades.

Los servicios de SUD tienen contratos con más de 30 organizaciones comunitarias que ofrecen servicios de intervención, tratamiento y recuperación en materia de alcohol y drogas en todo el Condado de Fresno. Estos servicios están disponibles para cualquier residente del Condado de Fresno, ya sea a través de la auto referencia o de la referencia de una agencia comunitaria.

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?

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.

¿Qué es la necesidad médica?

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

beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si el servicio corrige o mejora el consumo indebido de sustancias o un trastorno por consumo de sustancias. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que el consumo indebido de sustancias o el trastorno por consumo de sustancias sea más tolerable mejoran la condición y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de evaluación temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.

SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

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

El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Usted puede solicitar que su condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le proporcione una selección inicial de proveedores. Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal también debe permitirle cambiar de proveedor. Si usted solicita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle

elegir un proveedor en la medida de lo posible y apropiado.

Su condado de salud mental está obligado a publicar un directorio de proveedores actual en línea. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio de Internet de su condado visite el sitio web de su condado en https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services o llame al número de teléfono gratuito del condado. Hay un directorio de proveedores actual disponible electrónicamente en el sitio web del condado, o usted puede obtener una lista por escrito por correo si la solicita.

A veces, los proveedores con contrato con el condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal deciden no proporcionar más servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal como un proveedor del condado, dejan de tener contrato con el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado, o ya no aceptan pacientes del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal por su cuenta o a petición del condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Cuando sucede esto, el condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe hacer un esfuerzo para dar aviso por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias con un

proveedor contratado por el condado sobre la terminación de los servicios de este proveedor dentro de los 15 días posteriores a la recepción o emisión de la notificación de terminación.

Las personas indoamericanas y nativas de Alaska que son elegibles para recibir Medi-Cal y residen en condados que han optado por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado también pueden recibir los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado a través de proveedores de atención médica indios que tengan la certificación necesaria para medicamentos de Medi-Cal.

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 denomina proceso de autorización del plan. Solamente se permite la autorización previa para servicios para servicios residenciales y para pacientes hospitalizados (excluidos los servicios de gestión de la abstinencia). El proceso de autorización del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe seguir plazos específicos. Para una autorización estándar, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor dentro de 14 días calendario.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado cree que es en interés de usted obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse un máximo de otros 14 días calendario. Un ejemplo de cuándo una extensión podría ser en interés de usted es cuando el condado cree que podría ser capaz de aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tuviera información adicional de su proveedor y, si no tuviera la información, tendría que denegar la solicitud. Si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal extiende el plazo, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o acelerada, el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe enviarle un Aviso de Decisión Adversa de Beneficios diciéndole que se deniegan los servicios y que usted puede presentar una apelación o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.

Usted puede pedir al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal más información sobre su proceso de autorización.

Si usted no está de acuerdo con la decisión del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal sobre un proceso de autorización, puede presentar una

apelación ante el condado o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Para obtener 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 condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, puede encontrar una lista completa de proveedores en su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal en https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services que contiene información sobre dónde se encuentran los

proveedores, los servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias que proporcionan, y otra información para ayudarlo a acceder a la atención, incluida información sobre los servicios culturales y lingüísticos que están disponibles por parte de los proveedores. Si tiene preguntas sobre los proveedores, llame al número de teléfono gratuito de su condado que aparece en la portada de este manual.

Información adicional específica para el Condado

El directorio del DMC-ODS del Condado de Fresno enumera los proveedores de la red del Condado de Fresno por categoría de servicios ofrecidos, junto con información sobre ubicación, horas de servicio, idiomas hablados y otra información importante

específica del programa. Sin embargo, la política de transición del Departamento de Salud Conductual del Condado de Fresno permite que los residentes del Condado de Fresno que ya están recibiendo tratamiento con un proveedor fuera de la red continúen recibiendo servicios a través de ese proveedor bajo ciertas condiciones.

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.

El Condado tendrá un sitio web disponible para que los beneficiarios accedan a su registro médico en marzo de 2024.

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 (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?

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 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 comunique 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.
- 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.

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.

Información adicional específica para el Condado

Una determinación adversa de beneficios emitida por el FCMHP deja en claro o intenta explicar la(s) razón(es) de la determinación, tiene una descripción de los criterios utilizados, proporciona a la persona servida los pasos necesarios para obtener acceso a copias de los documentos pertinentes a la determinación adversa de beneficios, y tiene el proceso para apelar la decisión.

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. 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.

Obtenga más información sobre cada proceso de resolución de problemas a continuación.

¿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 1-800-654-3937. 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.

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**

Información adicional específica para el Condado

DMC-ODS del Condado de Fresno (800) 654-3937 las 24 horas.

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 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. 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 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.

Información adicional específica para el Condado

Formas de presentar una queja

El formulario de quejas de DMC-ODS del Condado de Fresno se puede encontrar
en nuestro folleto de quejas en cualquier sitio del proveedor o electrónicamente
visitando el sitio web del DBH del Condado de Fresno en
https://www.fresnocountyca.gov/files/sharedassets/county/v/1/vision-files/files/2467-grievance-brochure-spanish.pdf. Cumpliméntelo y envíelo por correo a:

Fresno County
Department of Behavioral Health
P.O. Box 45003
Fresno, CA 93718-9886

En persona: Visite la oficina de su proveedor o el Plan de Salud Mental del Condado de Fresno e indique que desea presentar una queja.

Fresno County Mental Health Plan Health and Wellness Center
1925 E. Dakota Ave.
Fresno, CA 93726

Por teléfono: Si no desea cumplimentar este formulario, puede llamar al 1-800-654-3937 como otra opción (para las personas con discapacidad auditiva, marque 711 para contactar con el Servicio de Retransmisión de California).

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal es responsable de permitirle impugnar una decisión que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o sus proveedores tomaron sobre sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias con la que usted no está de acuerdo. Hay dos maneras de solicitar una revisión. Una manera es utilizar el proceso de apelaciones estándares. La segunda manera es mediante el uso del proceso de apelaciones aceleradas. Estos dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, hay requisitos específicos para calificar para una

apelación acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de un problema que usted tiene con el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o su proveedor que implica una denegación o cambios en los servicios que usted cree que necesita. Si usted solicita una apelación estándar, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal puede tomar hasta 30 días calendario para revisarla. Si cree que esperar 30 días pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una “apelación acelerada”.

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 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 su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal:

- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de Medi-Cal porque usted no cumple con los criterios de acceso.
- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias y pide la aprobación al condado, pero el condado no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor, o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.

- Si su proveedor le ha pedido al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal su aprobación, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no le brinda a usted servicios basados en los plazos que ha establecido el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Si usted no cree que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está proporcionando servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.

- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios de trastorno por consumo de sustancias que usted necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación

Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para obtener ayuda para presentar una apelación. El condado proporcionará sobres con la dirección incluida en todos los centros de proveedores para que usted envíe su apelación por correo. Las apelaciones pueden presentarse oralmente o por escrito. Si usted no tiene un sobre con la dirección incluida, puede enviar su apelación por correo

directamente a la dirección que aparece en la portada de este manual o puede enviar su apelación por correo electrónico o fax a mcare@fresnocountyca.gov, o al (559) 455-4633.

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

El plan de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le notificará a usted o a su representante por escrito la decisión sobre su apelación. La notificación tendrá la siguiente información:

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

- Si la apelación no se resuelve completamente a favor de usted, la notificación también contendrá información sobre su derecho a una Audiencia Imparcial Estatal y el procedimiento para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.

¿Hay una fecha límite para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario desde la fecha que aparece en su Aviso de decisión adversa sobre beneficios. Tenga en cuenta que no siempre recibirá un Aviso de decisión adversa de beneficios. No hay plazos para presentar una apelación cuando usted no recibe un Aviso de decisión adversa sobre beneficios; por lo tanto, puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe decidir sobre su apelación dentro de los 30 días calendario a partir de que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal reciba su solicitud de 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 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 que podría ser capaz de

aprobar su apelación 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 su proveedor.

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

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

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una forma más rápida de 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 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.

Información adicional específica para el Condado

Puede llamar a su plan del condado del DMC-ODS para que le ayuden a cumplimentar una apelación. Puede acceder a un sobre con su dirección en todas las sedes de los proveedores para enviar por correo su apelación. Si no tiene un sobre con su dirección, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección que figura al principio de este manual o puede enviar su apelación por correo electrónico a mcare@fresnocountyca.gov, o comunicándose directamente con Atención Administrada al (559) 600-4656.

Las apelaciones se pueden presentar de forma oral o por escrito. Si presenta su apelación oralmente, debe darle seguimiento con una apelación por escrito firmada.

EL PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL

¿Qué es una Audiencia Imparcial Estatal?

Una Audiencia Imparcial Estatal es una revisión independiente, llevada a cabo por el Departamento de Servicios Sociales de California, para asegurar que usted recibe los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias a los que tiene derecho de acuerdo con el programa de Medi-Cal. También puede visitar el Departamento de Servicios Sociales de California en la página https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests para obtener recursos adicionales.

¿Cuáles son mis derechos de Audiencia Imparcial Estatal?

Usted tiene derecho a:

- Tener una audiencia ante el Departamento de Servicios Sociales de California (también llamada Audiencia Estatal).
- Ser informado sobre cómo pedir una Audiencia Imparcial Estatal.
- Ser informado acerca de 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 usted solicita una Audiencia Imparcial Estatal dentro de los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo solicitar una Audiencia Imparcial Estatal?

Puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal:

- Si usted ha completado el proceso de apelación del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de Medi-Cal porque usted no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias y le pide la aprobación al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, pero el condado participante en el Sistema

de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.

- Si su proveedor le ha pedido al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal su aprobación, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no le brinda servicios basados en los plazos que el condado ha establecido.
- Si usted no cree que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está proporcionando

servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.

- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias que necesita.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

¿Cómo puedo solicitar una Audiencia Imparcial Estatal?

Puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal:

- En línea en la página: https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do
- Por escrito: Envíe su solicitud al departamento de bienestar del condado a la dirección que

aparece en el Aviso de Decisión Adversa sobre Beneficios, o por fax o por correo a:

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

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

También puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal o una Audiencia Imparcial Estatal acelerada:

- Por teléfono: Llame a la División de Audiencias Estatales, sin cargo, al **800-743-8525** o al **855-795-0634**, o llame a la línea de Respuesta y Consultas del Público, sin cargo, al **800-952-5253** o, para usuarios TDD, al **800-952-8349**.

¿Hay una fecha límite para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal?

Solamente tiene 120 días calendario para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Los 120 días comienzan en la fecha de la notificación por escrito de la decisión del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

Si no recibió un Aviso de Decisión Adversa sobre Beneficios, puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal en cualquier momento.

¿Puedo continuar con los servicios mientras estoy esperando una decisión sobre la Audiencia Imparcial Estatal?

Sí, si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar con su tratamiento mientras apela, debe solicitar una Audiencia Imparcial Estatal dentro de los 10 días a partir de la fecha del matasellos o de la entrega a usted del Aviso de Decisión Adversa sobre beneficios, O antes de la fecha en que su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal dice que los servicios se interrumpirán o reducirán. Cuando solicite una Audiencia Imparcial Estatal, debe decir que desea seguir recibiendo su tratamiento. Además, usted no tendrá que pagar por los servicios recibidos mientras la Audiencia Imparcial Estatal esté pendiente.

No obstante, si solicita la continuación de los servicios y la decisión final de la Audiencia Imparcial

Estatal confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la Audiencia Imparcial Estatal estaba pendiente.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi Audiencia Imparcial Estatal?

Una vez usted haya solicitado una Audiencia Imparcial Estatal, podría tomar hasta 90 días tomar una decisión sobre su caso y enviarle una respuesta.

¿Puedo obtener una Audiencia Imparcial Estatal más rápidamente?

Si cree que esperar tanto tiempo dañará su salud, es posible que reciba una respuesta dentro de tres

días hábiles. Pídale a su médico general u otro proveedor que le escriba una carta. También puede escribir una carta usted mismo. La carta debe explicar con detalle cómo esperar hasta 90 días para que se tome una decisión sobre su caso dañará gravemente su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la funcionalidad máxima. Después, asegúrese de solicitar una “audiencia acelerada” y entregue la carta junto a su solicitud de audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de una Audiencia Imparcial Estatal acelerada y decidirá si califica. Si se aprueba su solicitud de audiencia acelerada, se llevará a cabo una audiencia y se emitirá una decisión sobre la audiencia dentro de los 3 días hábiles siguientes a

la fecha en que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL 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.

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, los 7 días de la semana. Si cree que está teniendo una emergencia relacionada con la salud, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana para obtener ayuda.

Los servicios de emergencia son servicios proporcionados para una condición médica

inesperada, incluida una condición médica de emergencia psiquiátrica.

Existe una condición médica de emergencia cuando usted tiene síntomas que causan dolor severo o una enfermedad grave o una lesión que un lego prudente (una persona no médica cuidadosa o cautelosa) cree podría esperar razonablemente que, de no obtener atención médica, podría:

- Poner su salud en grave peligro, o
- Si está embarazada, poner su salud, o la salud de su hijo por nacer, en grave peligro, o
- Causar daño grave a la forma en que funciona su cuerpo, o
- Causar 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 pongo en contacto si tengo pensamientos suicidas?

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

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

¿A dónde puedo ir para obtener más información sobre Medi-Cal?

Para más información sobre Medi-Cal, visite el sitio de Internet del Departamento de Servicios de Salud, https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx.

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 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?

Como persona elegible para recibir Medi-Cal y residente en un condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, usted tiene derecho a recibir servicios médicamente necesarios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, teniendo debidamente en consideración su derecho a la privacidad y la

necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.

- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas en una manera apropiada para la condición del Beneficiario y su capacidad de comprensión.
- Participar en las decisiones relacionadas con la atención de su trastorno por consumo de sustancias, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Recibir acceso oportuno a la atención, incluidos servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una condición de emergencia o una condición urgente o de crisis.
- Recibir la información en este manual sobre los servicios de tratamiento de trastornos por

consumo de sustancias cubiertos por el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, otras obligaciones del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal y sus derechos como se describen aquí.

- Que se proteja su información de salud confidencial.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos, y solicitar que sean enmendados o corregidos según sea necesario.
- Recibir materiales escritos en formatos alternativos (incluido Braille, impresión en letra grande y formato de audio) mediante solicitud y de manera oportuna apropiada para el formato que se solicita.
- Recibir materiales escritos en los idiomas

utilizados por, al menos, el cinco por ciento o 3,000 de los beneficiarios de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, lo que sea menor.

- Recibir servicios de interpretación oral para su idioma preferido.
- Recibir servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de un condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal que cumpla con los requisitos de su contrato con el Estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de servicios.
- Acceder a Servicios de Consentimiento de

Menores, si usted es un beneficiario menor de 21 años.

- Acceder a servicios médicamente necesarios fuera de la red de manera oportuna si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda prestar los servicios. “Proveedor fuera de la red” se refiere a un proveedor que no está en la lista de proveedores del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. El condado debe asegurarse de que usted no tiene que pagar nada adicional por ver a un proveedor fuera de la red. Puede comunicarse con los servicios para beneficiarios llamando al 1-800- 654-3937 para obtener información sobre cómo recibir servicios de un proveedor fuera de la red.

- Solicitar una segunda opinión de un profesional de la salud calificado dentro de la red del condado, o uno de fuera de la red, sin costo adicional para usted.
- Presentar reclamos, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención recibida.
- Solicitar una apelación, ya sea verbalmente o por escrito, al recibir una notificación de decisión adversa de beneficios, incluida información sobre las circunstancias en las que es posible una apelación acelerada.
- Solicitar una audiencia imparcial estatal, lo cual incluye información sobre las circunstancias en las cuales es posible una Audiencia Imparcial Estatal acelerada.

- Ser libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como un medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Ser libre de discriminación para ejercer estos derechos sin que afecte negativamente a la forma en que usted es tratado por el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, los proveedores o el Estado.

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

Como receptor de servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, es responsabilidad de usted:

- Leer cuidadosamente los materiales de información para el beneficiario que ha recibido del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Tendrá un mejor resultado si colabora con su proveedor durante todo el tratamiento. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor al menos 24 horas antes y reprograme para otro día y hora.
- Llevar siempre su tarjeta de identificación de Beneficios de Medi-Cal (BIC) y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.

- Informar antes de su cita a su proveedor si necesita un intérprete.
- Hablar con su proveedor sobre todas sus preocupaciones médicas. Cuanto más completa sea la información que usted comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegurarse de hacerle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que comprenda completamente la información que recibe durante el tratamiento.
- Estar dispuesto a construir una relación de trabajo sólida con el proveedor que lo está tratando.
- Comunicarse con el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún

problema con su proveedor que usted no pueda resolver.

- Informarle a su proveedor y al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar a su capacidad para participar en el tratamiento.
- Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda su tratamiento.
- Si sospecha que hay fraude o una conducta ilícita, denúncielo:
    - El Departamento de Servicios de Salud pide que cualquier persona que sospeche de fraude, desperdicio o abuso llame a la Línea Directa de Fraude de Medi-Cal del DHCS al

1-800-822-6222. Si considera que se trata de una emergencia, por favor, llame al **911** para obtener ayuda inmediata. La llamada es gratuita y la identidad de la persona que llama puede quedar anónima.

- También puede denunciar sospechas de fraude o abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o usar el formulario en línea de la página 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 1-800-654-3937 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.

¿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.

¿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.