Condado de Fresno

Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS)

Manual del beneficiario

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

Fecha de publicación: Marzo 2023[1]

[1] El manual debe entregarse en el momento en que el beneficiario accede por primera vez a los servicios.

TABLE OF CONTENTS

INFORMACIÓN GENERAL 9
SERVICIOS 14
CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ORGANIZADO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL 27
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL 32
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR 36
AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS 40
EL PROCESO DE QUEJA 46
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO) 50
EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL 56
INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL DEL ESTADO DE CALIFORNIA 60
INSTRUCCIONES ANTICIPADAS 62
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO 64
SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN 68

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

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

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ [1-800-654-3937] (TTY: [711]). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة 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 សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ [1-800-654-3937] (TTY: [711])។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ [1-800-654-3937] (TTY: [711])។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

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

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

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

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.

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

Mien Tagline (Mien)
LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux [1-800-654-3937] (TTY: [711]). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun 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 nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)
ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: [711]). 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|

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру [1-800-654-3937] (линия 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: [1-xxx-xxx-xxxx]). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

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

Tagalog Tagline (Tagalog)

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

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

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

Примітка українською (Ukrainian)

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

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

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

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

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

El Condado de Fresno proporciona:

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

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

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si usted cree que el Condado de Fresno no le ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante la coordinadora de Quejas por Discriminación, Brianna Jones. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: Comuníquese con Brianna Jones, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., llamando al (559) 600-4645. O bien, si no puede escuchar o hablar bien, llame al 711.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o escriba una carta y envíe el documento a:
  Brianna Jones, Discrimination Grievance Coordinator
  Fresno County Mental Health Plan
  1925 E. Dakota Ave. Suite G
  Fresno, CA 93726

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

- En persona: Visite el consultorio de su médico o cualquier oficina del Plan de salud mental del condado de Fresno e indique que desea presentar una queja.

- Electrónicamente: Visite el sitio web del Condado de Fresno en: https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health.

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

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Servicios de Salud de California, la Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar u oír bien, llame al **711 (Retransmisión del Estado de California)**.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o escriba una carta a:
- **Department of Health Care Services Office of Civil Rights**
  P.O. Box 997413, MS 0009
  Sacramento, CA 95899-7413

  Los formularios de queja están disponibles en: https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures.

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

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

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

- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si no puede hablar o escuchar bien, llame al TTY/TDD al **1-800-537-7697**.

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

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

- Los formularios de quejas están disponibles en http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

- Electrónicamente: Visite el Portal de la Oficina de Quejas de los Derechos Civiles en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf.

INFORMACIÓN GENERAL

Servicios de emergencia

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día y los siete días de la semana. Si cree que está sufriendo una emergencia sanitaria, llame al 911 o acuda al servicio de emergencias más cercano para pedir ayuda.

Los servicios de emergencia son servicios prestados por una afección médica inesperada, incluida una afección médica psiquiátrica de emergencia.

Se produce una situación de emergencia médica cuando usted tiene síntomas que causan dolor intenso o una enfermedad grave o una lesión, que una persona prudente (una persona cuidadosa o precavida que no sea médico) cree que podría esperar razonablemente sin atención médica que:

- ponga su salud en grave peligro; o
- si está embarazada, ponga en grave peligro su salud o la del feto; o
- cause daños graves a la forma en que funciona su cuerpo; o
- cause daños graves a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Tiene derecho a acudir a cualquier hospital en caso de urgencia. Los servicios de emergencia nunca requieren autorización.

¿Con quién me comunico si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce está en crisis, llame a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio al **988** o al **1-800-273-TALK (8255)**.

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

¿Por qué es importante leer este manual?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS) DEL CONDADO DE FRESNO proporciona servicios especializados para el trastorno por consumo de sustancias (Substance Use Disorder, SUD) en el Condado de Fresno. Los servicios de SUD bajo el Plan DMC-ODS están disponibles para los residentes del Condado de Fresno que reciben beneficios de Medi-Cal. También estamos ahí para las personas con recursos limitados o sin recursos para sus necesidades relacionadas con los trastornos por consumo de sustancias.

Nos comprometemos a ofrecer una atención de calidad para los 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 entienda cómo funciona el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del plan del condado para que pueda recibir la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención médica. También responderá a muchas de sus preguntas. Usted obtendrá información sobre lo siguiente:

- Cómo recibir servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias a través del plan del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado
- A qué beneficios tiene acceso
- Qué hacer si tiene una pregunta o un problema

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para que pueda leerlo más tarde. Utilice este manual como complemento del 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 “Fee for Service” (Pago por Servicio).

Como beneficiario del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su plan del condado, el Sistema es responsable de:

- Determinar si cumple con los criterios de acceso a los servicios del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal 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 derivaciones de los beneficiarios, asegurándose de que se cierra el bucle de derivación y de que el nuevo proveedor acepta la atención del beneficiario.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que responda las 24 horas del día y los siete días de la semana y que pueda informarle sobre cómo obtener servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. También puede ponerse en contacto con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado para solicitar la disponibilidad de atención fuera de horario.
- Tener suficientes proveedores cerca de usted para asegurarse de que puede obtener los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias cubiertos por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado si los necesita.

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

- Informarle y educarle sobre los servicios disponibles en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado.
- Proporcionarle servicios en su idioma o por parte de un intérprete (si es necesario) de forma gratuita y hacerle saber que estos servicios de intérprete están disponibles.
- Proporcionarle información escrita sobre lo que está disponible en otros idiomas o formatos. A través de Atención Administrada se dispone de manuales, folletos y carteles para los beneficiarios en los tres idiomas umbral identificados de 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 del acceso a ayudas auxiliares para los beneficiarios que tienen problemas de audición.
- Proporcionarle un aviso de cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha de vigencia prevista del cambio. Se considerará que un cambio es significativo cuando se produzca un aumento o una disminución en la cantidad o el tipo de servicios disponibles, o si se produce un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red, o si se produce cualquier otro cambio que repercuta en los beneficios que usted recibe a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Informarle si algún proveedor contratado se niega a realizar o apoyar de otro modo algún servicio cubierto debido a objeciones morales, éticas o religiosas e informarle de proveedores alternativos que sí ofrecen el servicio cubierto.
- Garantizarle el acceso continuado a su proveedor fuera de la red anterior y actual durante un periodo de tiempo si cambiar de proveedor pudiera hacer que su salud se resintiera o aumentara el riesgo de hospitalización.

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

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Información para los beneficiarios que necesitan material en otro idioma

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

Español
Este folleto (o información) está 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 para leer

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 problemas de audición, marque el 711 para llamar al Servicio de Retransmisión de California.

Información para beneficiarios con discapacidad visual

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

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

(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 única excepción es que un tribunal nos obligue a facilitarles información.

SERVICIOS

¿Qué son los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado?

Los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado son servicios de salud para personas que padecen un trastorno por consumo de sustancias o, en algunos casos, corren el riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias que el médico habitual no puede tratar. Puede consultar la sección “Servicios de detección, intervención breve, derivación a tratamiento e intervención temprana” de este aviso para obtener más información.

Los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado incluyen:

- Servicios de tratamiento ambulatorio
- Servicios de tratamiento ambulatorio intensivo
- Servicios de hospitalización parcial (solo disponibles para adultos en determinados condados, pero los menores pueden optar a este servicio en virtud del programa de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico, independientemente de su condado de residencia)
- Servicios de tratamiento residencial/con hospitalización (sujetos a autorización previa del condado)
- Servicios de gestión de la abstinencia
- Servicios del programa de tratamiento por narcóticos
- Medicamentos para el tratamiento de adicciones (Medications for Addiction Treatment, MAT)
- Servicios de recuperación
- Servicios de apoyo entre pares (solo disponibles para adultos en ciertos condados, pero los menores pueden ser elegibles para el servicio en el marco de la Detección, el diagnóstico y el tratamiento tempranos y periódicos, independientemente de su condado de residencia)
- Servicios de coordinación de la atención
- Gestión de contingencias (solo disponible en algunos condados)

Si desea obtener más información sobre cada uno de los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal que pueden estar a su disposición, consulte las descripciones que figuran a continuación:

Servicios de tratamiento ambulatorio

- Los servicios de asesoramiento se prestan a los beneficiarios hasta nueve horas semanales para los adultos y menos de seis horas semanales para los beneficiarios menores de 21 años cuando son médicamente necesarios. Los servicios pueden superar el máximo en función de la necesidad médica individual. Un profesional

autorizado o un asesor certificado puede prestar los servicios en cualquier lugar adecuado de la comunidad, ya sea en persona, por teléfono o por telesalud.

- Los servicios ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicación, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opiáceas, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por 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, presencial o a través de telesalud (audio o video sincrónico) o teléfono.

Servicios ambulatorios intensivos

- Los servicios ambulatorios intensivos se prestan a los beneficiarios un mínimo de nueve horas con un máximo de 19 horas a la semana para los adultos, y un mínimo de seis horas con un máximo de 19 horas a la semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando se determina que son médicamente necesarios. Los servicios consisten principalmente en asesoramiento y educación sobre problemas relacionados con la adicción. Los servicios pueden ser prestados por un profesional autorizado o un consejero certificado en un entorno estructurado. Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo pueden prestarse en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los servicios ambulatorios intensivos incluyen los mismos componentes que los servicios ambulatorios. La principal diferencia es el mayor número de horas de servicio.
- Los servicios ambulatorios intensivos incluyen los mismos componentes que los servicios ambulatorios. La principal diferencia es el mayor número 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 objeto 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 (solo disponibles para adultos en determinados condados, pero los menores pueden optar a este servicio en virtud del programa de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico, independientemente de su condado de residencia)

- Los servicios de hospitalización parcial incluyen 20 horas o más de programación clínica intensiva a la semana, según sea médicamente necesario. Los programas de hospitalización parcial suelen tener acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, además de satisfacer las necesidades identificadas que justifican una supervisión o gestión diarias pero que pueden abordarse adecuadamente en un entorno ambulatorio clínicamente intensivo. Los servicios pueden prestarse en persona, por telesalud sincrónica o por teléfono.
- 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 (previa autorización del condado)

- El tratamiento residencial es un programa residencial a corto plazo, no institucional, no médico, de 24 horas, 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 por restablecer, mantener y aplicar habilidades interpersonales y de vida independiente, y acceder a los sistemas de apoyo de la comunidad. La mayoría de los servicios se prestan en persona; sin embargo, también pueden utilizarse la telesalud y los teléfonos para prestar servicios mientras la persona está en tratamiento residencial. Los proveedores y los residentes trabajan en colaboración para definir las barreras, fijar prioridades, establecer objetivos y resolver los problemas relacionados con los trastornos por consumo de sustancias. Los objetivos incluyen mantener la abstinencia, prepararse para los desencadenantes de la recaída, mejorar la salud personal y el funcionamiento social y participar en la atención continuada.
- Los servicios residenciales requieren autorización previa del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Los servicios residenciales incluyen admisión y evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento de grupo, terapia familiar, servicios de medicación, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opiáceas, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por trastorno por consumo de sustancias.
- Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer medicamentos para el tratamiento de la adicción directamente en el lugar o facilitar el acceso a medicamentos para el tratamiento de la adicción fuera del sitio durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplen con este requisito si solo facilitan la información de contacto de los proveedores de medicamentos para el tratamiento de adicciones. Los proveedores de servicios

residenciales están obligados a ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el Sistema organizado de entrega 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 pretende que la duración media de la estadía sea de 30 días; no obstante, la duración del tratamiento se basará en la necesidad médica.

Servicios de tratamiento para pacientes hospitalizados (varía según el condado)

- Los servicios de hospitalización se prestan en un entorno de 24 horas que ofrece evaluación dirigida por profesionales, observación, supervisión médica y tratamiento de la adicción en régimen de hospitalización. La mayoría de los servicios se prestan en persona; sin embargo, también pueden utilizarse la telesalud y los teléfono para prestar servicios mientras la persona está en tratamiento hospitalario.
- Los servicios de hospitalización están muy estructurados y es probable que haya un médico disponible in situ las 24 horas del día, junto con enfermeras diplomadas, consejeros en adicciones y otro personal clínico. Los servicios de hospitalización incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicación, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opiáceas, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por trastorno por consumo de sustancias.
- Este nivel de atención no está disponible en el Condado de Fresno.

Programa de tratamiento por narcóticos

- Los programas de tratamiento por narcóticos son programas ambulatorios que proporcionan fármacos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por consumo de sustancias cuando los ordena un médico por ser médicamente necesarios. Los programas de tratamiento por narcóticos están obligados a ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el formulario del

Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, incluyendo metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.

- Se debe ofrecer al beneficiario, como mínimo, 50 minutos de sesiones de asesoramiento por mes calendario. Estos servicios de asesoramiento pueden prestarse en persona, por telesalud o por teléfono. Los servicios de tratamiento por narcóticos incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicación, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opiáceos, medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opiáceas, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por trastorno por consumo de sustancias.
- El Condado de Fresno contrata actualmente con proveedores que están certificados para prestar servicios de servicios de tratamiento de narcóticos (Narcotic Treatment Services, NTP).

Gestión de la abstinencia

- Los servicios de gestión de la abstinencia son urgentes y se brindan a corto plazo. Los servicios de control de la abstinencia pueden prestarse antes de que se haya completado una evaluación completa y pueden brindarse en un entorno ambulatorio, residencial o de hospitalización.
- Cada beneficiario deberá residir en el centro si recibe un servicio residencial y se le supervisará durante el proceso de desintoxicación. Los servicios de habilitación y rehabilitación médicamente necesarios son prescritos por un médico autorizado o un prescriptor autorizado.
- Los servicios de control de la abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicación, medicación para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opiáceos, medicación para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opiáceas, observación y servicios de recuperación.

- El director médico o el profesional licenciado de las artes curativas (Licensed Practitioner of the Healing Arts, LPHA) determinarán 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 adicciones

- Los servicios de medicación para el tratamiento de adicciones están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. La medicación para el tratamiento de la adicción es el uso de medicamentos recetados, en combinación con el asesoramiento y las terapias conductuales, para proporcionar un enfoque integral al tratamiento de los trastornos por consumo de sustancias. Los medicamentos para el tratamiento de la adicción incluyen todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar el trastorno por consumo de alcohol, el trastorno por consumo de opiáceos y cualquier trastorno por consumo de sustancias. Los beneficiarios tienen derecho a que se les ofrezcan medicamentos para el tratamiento de la adicción in situ o a través de una derivación fuera del centro.
- Los medicamentos para el tratamiento de la adicción pueden brindarse con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento de grupo, terapia familiar, servicios de medicación, educación del paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención en crisis por trastornos por consumo de sustancias y servicios de gestión de la abstinencia.
- Los beneficiarios también pueden acceder a medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Por ejemplo, algunos médicos pueden recetar medicamentos para el tratamiento de la adicción, como la naloxona, en entornos

de atención primaria que trabajan con su Plan de atención administrada de Medi-Cal (el programa regular de “Fee for Service” [Pago por Servicio] de Medi-Cal) y los pueden dispensar o administrar en una farmacia.

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

Servicios de apoyo entre pares (varía según el condado)

- La prestación de servicios de apoyo entre 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 entre pares son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden proporcionar a usted o a su(s) persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s) y se pueden recibir al mismo tiempo que usted recibe otros servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. El especialista en servicios de apoyo entre pares es una persona en recuperación con un programa de certificación actual aprobado por el estado y que brinda estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud conductual que tiene licencia, exención o está registrado en el estado.
- Los servicios de apoyo entre pares incluyen grupos de desarrollo de habilidades educativas, servicios de compromiso para animarle a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como el fomento de 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 directa o indirectamente servicios de salud conductual.

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 gestionar su salud y la atención médica. Por lo tanto, este servicio hace hincapié en su papel en la gestión de su salud, mediante el uso de estrategias eficaces de apoyo a la autogestión y la organización de recursos internos y comunitarios para proporcionar apoyo continuo a la autogestión.
- Puede recibir servicios de recuperación en función de su autoevaluación o de la evaluación del riesgo de recaída realizada por el proveedor. Los servicios pueden prestarse en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los servicios de recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento de grupo, terapia familiar, supervisión de la 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 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 proveedores médicos y de salud mental para supervisar y apoyar las condiciones de salud, la planificación del alta y la coordinación con servicios auxiliares, incluida la conexión con servicios comunitarios como guarderías, transporte y vivienda.

Gestión de contingencias (varía según el condado)

- 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 pruebas para el trastorno por consumo de estimulantes en el que los beneficiarios elegibles participarán en un servicio estructurado de gestión de contingencias ambulatorio de 24 semanas, seguido de seis o más meses 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 por cumplir con los objetivos del tratamiento, concretamente por no consumir estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetaminas y metanfetaminas), que se verificarán mediante análisis de orina para detectar la presencia de drogas. Los incentivos consisten en equivalentes en efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).
- Los servicios de gestión de contingencias solo están disponibles para los beneficiarios que estén recibiendo servicios en un entorno no residencial gestionado por un proveedor participante y estén inscritos y participando en un curso de tratamiento integral e individualizado.

Detección, evaluación, intervención breve y derivación a tratamiento

La detección, evaluación, intervenciones breves y derivación a tratamiento del alcoholismo y la drogadicción no es un beneficio del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Es un beneficio del sistema de pago por servicio de Medi-Cal y del sistema de atención administrada de Medi-Cal para beneficiarios mayores de 11 años. Los planes de atención administrada deben brindar servicios cubiertos para trastornos por consumo de sustancias, que incluyen la detección, evaluación, intervenciones breves y derivación

a tratamiento (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) por consumo de alcohol y drogas para beneficiarios de 11 años en adelante.

Servicios de intervención temprana

Los servicios de intervención temprana son un servicio cubierto por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal para beneficiarios menores de 21 años. Cualquier beneficiario menor de 21 años que se someta a un examen de detección y se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto bajo el nivel de servicio ambulatorio como servicios de intervención temprana. No se requiere un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias para los servicios de intervención temprana para beneficiarios menores de 21 años.

Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico

Los beneficiarios menores de 21 años tienen derecho a recibir los servicios descritos anteriormente en este manual, así como otros servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico.

Para ser elegible para los servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico, un beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal con alcance completo. Los servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico cubren los servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar a corregir defectos y afecciones físicas y de salud conductual. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección se consideran una ayuda para la afección y están cubiertos como servicios de evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

Si tiene preguntas sobre los servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico, llame al DMC-ODS del Condado de Fresno al (800) 654-3937 o visite la página web de los servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico del DHCS.

Los servicios ofrecidos en el Sistema de entrega DMC-ODS están disponibles por teléfono o telesalud, excepto las evaluaciones médicas para los servicios de tratamiento por narcóticos y el manejo de la abstinencia.

Servicios para trastornos por consumo de sustancias disponibles en los planes de atención administrada o en el programa "regular" de Medi-Cal de "Fee for Service" (Pago por servicio)

Los planes de atención administrada deben brindar servicios cubiertos para el trastorno por consumo de sustancias, incluidos la detección del consumo de alcohol y drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la derivación a tratamiento (SABIRT) para beneficiarios de 11 años en adelante, incluidas las embarazadas, en entornos de atención primaria y la detección del consumo de tabaco, alcohol y drogas ilícitas.
Los planes de atención administrada también deben proporcionar o coordinar la disposición de medicamentos para el tratamiento de la adicción (también conocido como tratamiento asistido con medicamentos) proporcionados en la atención primaria, hospitalización, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados.
Los planes de atención administrada también deben brindar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluida la desintoxicación hospitalaria voluntaria.

CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ORGANIZADO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL

¿Cómo puedo obtener los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

Si cree que necesita servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, puede obtenerlos solicitándolos usted mismo al condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado que aparece en la portada de este manual. También es posible que lo remitan a su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal para que reciba servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de otras maneras.

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado está obligado a aceptar derivaciones para servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de médicos 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 usted es beneficiario. Por lo general, el proveedor o el plan de salud de atención administrada de Medi-Cal necesitarán su permiso o el permiso del padre, madre o cuidador de un niño para hacer la derivación, a menos que haya una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden derivar casos al condado, como las escuelas, los departamentos de bienestar o servicios sociales del condado, los tutores o familiares y las fuerzas del orden.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de proveedores del Condado de Fresno. Si cualquier proveedor contratado se opone a realizar o apoyar de alguna otra manera cualquier servicio cubierto, el Condado de Fresno tomará las medidas necesarias para que otro proveedor realice el servicio. El Condado de Fresno responderá con derivaciones oportunas y coordinación si un servicio cubierto no está

disponible de un proveedor debido a objeciones religiosas, éticas o morales al servicio cubierto. Su condado no puede negar una solicitud para hacer una evaluación inicial para determinar si usted cumple con los criterios para tener acceso a los servicios del Sistema organizado de entrega 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 organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

El Condado de Fresno participa en el programa del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Como usted es residente del Condado de Fresno, puede obtener los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal en el condado donde vive a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado cuenta con proveedores de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias disponibles para tratar afecciones cubiertas por el plan. Otros condados que no participan en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal pueden proporcionar los siguientes servicios de Medicamentos de Medi-Cal:

- Tratamiento ambulatorio
- Tratamiento de por narcóticos
- Tratamiento con naltrexona
- Tratamiento ambulatorio intensivo

- Servicio residencial perinatal contra el abuso de sustancias (excluidos alojamiento y comida)

Si es menor de 21 años, también puede optar a los servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico en cualquier otro condado del estado.

Atención fuera de horario

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 pasan por momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas de trastornos por consumo de sustancias. Lo más importante es recordar que hay ayuda disponible. Si tiene derecho a Medi-Cal y cree que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado para estar seguro, ya que actualmente reside en un condado participante del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.

¿Cómo sé cuándo un niño o adolescente necesita ayuda?

Puede ponerse en contacto con su condado participante en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal para que evalúen a su hijo o adolescente si cree que presenta alguno de los síntomas de un trastorno por consumo de sustancias. Si su hijo o adolescente reúne los requisitos para recibir Medi-Cal y la evaluación del

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

¿Cuándo puedo obtener los servicios del condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado tiene que cumplir con las normas estatales sobre la hora de las citas al programar una cita para que usted reciba servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe ofrecerle una cita que cumpla con las siguientes normas de tiempo para citas:

- dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para comenzar los servicios con un proveedor de trastornos por consumo de sustancias para servicios ambulatorios y ambulatorios intensivos;
- en un plazo de 3 días laborables a partir de su solicitud de servicios del Narcotic Treatment Program (Programa de tratamiento por narcóticos);
- una cita de seguimiento en un plazo de 10 días si está siguiendo un tratamiento por un trastorno por consumo de sustancias en curso, excepto en determinados casos indicados por el profesional que le atiende.

¿Quién decide qué servicios obtendré?

Usted, su proveedor y el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado participan en la decisión de los servicios que necesita recibir a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.
Un proveedor para trastornos por consumo de sustancias hablará con usted y, a través de su evaluación, lo ayudará a determinar qué servicios son adecuados según sus necesidades.

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Un proveedor para trastornos por consumo de sustancias evaluará si padece un trastorno por consumo de sustancias y los servicios más adecuados para sus necesidades. Usted podrá recibir los servicios que necesita, mientras su proveedor realiza esta evaluación.

Si es menor de 21 años, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe proporcionarle servicios médicamente necesarios que lo ayuden a corregir o mejorar su estado de salud mental. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud mental se consideran médicamente necesarios.

Información adicional específica del 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 los servicios especializados de salud mental?

Usted puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive. 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 especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, es elegible para la Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico, que puede incluir cobertura y beneficios adicionales.

Su plan de salud mental determinará si cumple con los criterios de acceso a los servicios especializados de salud mental. Si es así, el plan de salud mental lo derivará a un proveedor de salud mental que lo evaluará para determinar qué servicios necesita. También puede solicitar una evaluación a su plan de atención administrada si es beneficiario. Si el plan de atención administrada determina que usted cumple con los criterios de acceso a los servicios especializados de salud mental, el plan de atención administrada lo ayudará a hacer la transición para recibir servicios de salud mental a través del plan de salud mental. No hay un acceso universal para acceder a los servicios de salud mental.

Información adicional específica del 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) cubiertos y clínicamente apropiados para incluir servicios de prevención, detección, evaluación y tratamiento por consumo de sustancias.

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

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 prestan 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 propia derivación o de la derivación por parte de una agencia comunitaria.

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA

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

Como parte de la decisión de si necesita servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado trabajará con usted y su proveedor para decidir si cumple con los criterios de acceso para recibir los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Esta sección explica cómo tomará esa decisión su condado participante.

Su proveedor trabajará con usted para realizar una evaluación a fin de determinar qué servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal son los más adecuados para usted. Esta evaluación debe realizarse personalmente, a través de telesalud o por teléfono. Es posible que reciba algunos servicios mientras se realiza 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 organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal:

- Debe estar inscrito en Medi-Cal.
- Debe residir en un condado que participe en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.
- Debe tener al menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de trastornos mentales para un trastorno relacionado con sustancias y adictivo (con la excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias) o haber tenido al menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de trastornos mentales para trastornos relacionados con sustancias y adictivos antes de ser encarcelado o durante el

encarcelamiento (con la excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias).

- Los beneficiarios menores de 21 años tienen derecho a recibir todos los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal cuando cumplan con los criterios de necesidad médica de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico, independientemente de su condado de residencia y del requisito de diagnóstico descrito anteriormente.

¿Qué es la necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y adecuados para tratar su condición. Para las personas mayores de 21 años, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir enfermedades o discapacidades significativas, o para aliviar el dolor severo. Para los beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si el servicio corrige o ayuda al consumo indebido de sustancias o a un trastorno por consumo de sustancias. Se considera que los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable el consumo indebido de sustancias o un trastorno por consumo de sustancias ayudan a la afección y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico.

SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

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

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Usted puede solicitar que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado le proporcione una selección inicial de proveedores. Su Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores en la medida de lo posible.

Su condado está obligado a publicar un directorio de proveedores actual en línea. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web 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. Un directorio de proveedores actual está disponible electrónicamente en el sitio web del condado, o en papel a solicitud.

A veces, los proveedores contratados por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado deciden dejar de prestar servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal como proveedores del condado, dejan de tener contratos con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado o dejan de aceptar pacientes del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal por su cuenta o a petición del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. Cuando esto sucede, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe hacer un esfuerzo de buena fe para dar aviso por escrito de la terminación de un proveedor

contratado por el condado dentro de los 15 días siguientes a la recepción o emisión del aviso de terminación a cada persona que estaba recibiendo servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias del proveedor.

Los indios americanos y los nativos de Alaska que reúnan los requisitos para recibir Medi-Cal y residan en condados que hayan optado por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal también pueden recibir los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal a través de proveedores de atención sanitaria para indios que cuenten con la certificación necesaria de Medi-Cal para medicamentos.

Una vez que encuentro un proveedor, ¿puede el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado decirle al proveedor qué servicios recibo?

Usted, su proveedor y el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado participan en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del condado siguiendo los criterios de acceso a los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. A veces, el condado dejará la decisión en sus manos y en las del proveedor. Otras veces, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado puede exigir a su proveedor que demuestre las razones por las que considera que usted necesita un servicio antes de que se le preste el servicio. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe recurrir a un profesional calificado para realizar la revisión.

Este proceso de revisión se denomina proceso de autorización del plan. No se requiere autorización previa para los servicios, excepto para los servicios residenciales y de hospitalización (excluidos los servicios de control de la abstinencia). El proceso de autorización del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe seguir unos plazos específicos. Para una autorización estándar, el plan

debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor en un plazo de 14 días calendario.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado considera que le conviene obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse hasta otros 14 días calendario. Un ejemplo de cuándo una extensión podría ser de su interés es cuando el condado piensa que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado tuviera información adicional de su proveedor y tendría que denegar la solicitud sin la información. Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado 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 organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe enviarle un Aviso de determinación adversa de beneficios informándole que los servicios son denegados y que usted puede presentar una apelación o solicitar una Audiencia estatal.

Puede solicitar al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado más información sobre su proceso de autorización.

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

¿Qué proveedores utiliza el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de mi condado?

Si usted es nuevo en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, puede encontrar una lista completa de proveedores en su condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal en https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services y contiene información sobre dónde están ubicados los proveedores, los servicios de tratamiento de 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 en los proveedores. Si tiene preguntas sobre los proveedores, llame al número de teléfono gratuito de su condado que figura en la primera sección de este manual.

Información adicional específica del 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.

AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS

¿Qué derechos tengo si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado me deniega los servicios que quiero o creo que necesito?

Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado niega, limita, reduce, retrasa o finaliza los servicios que desea o cree que debe recibir, tiene derecho a un Aviso (llamado “Aviso de determinación adversa de beneficios”) por parte del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión solicitando una apelación. Las secciones siguientes discuten su derecho a un Aviso y qué debe hacer si no está de acuerdo con la decisión del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado.

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Una determinación adversa de beneficios se define como cualquiera de las siguientes medidas tomadas por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado:

1. la denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas las determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, la necesidad médica, la idoneidad, el entorno o la efectividad de un beneficio cubierto;
2. la reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado;
3. la denegación, total o parcial, del pago de un servicio;
4. la falta de prestación de servicios de manera oportuna;
5. la falta de acción dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de quejas y apelaciones (si presenta una queja ante el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado y el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado no le responde con una decisión por escrito sobre su queja dentro de los 90 días. Si usted presenta una

apelación ante el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado y el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado no le responde con una decisión por escrito sobre su apelación en un plazo de 30 días, o si presentó una apelación acelerada, y no recibió una respuesta en un plazo de 72 horas.); o

6. la denegación de la solicitud de un beneficiario para disputar la responsabilidad financiera.

¿Qué es un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Un Aviso de determinación adversa de beneficios es una carta que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado le enviará si toma la decisión de negar, limitar, reducir, retrasar o terminar los servicios que usted y su proveedor creen que usted debe recibir. Esto incluye una denegación de pago por servicio, una denegación basada en afirmar que los servicios no están cubiertos, o una denegación de que el servicio es para el sistema de prestación incorrecto o una denegación de una solicitud para disputar la responsabilidad financiera. Un Aviso de determinación adversa de beneficios también se utiliza para notificarle si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió servicios dentro de los estándares del período del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado para proporcionar servicios. Usted tiene derecho a recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios por escrito.

Plazo de la notificación

El plan debe enviar el aviso por correo al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha de acción para la terminación, suspensión o reducción de un servicio del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado previamente autorizado. El plan también debe enviar el aviso por correo al beneficiario dentro de los dos días hábiles posteriores a la decisión de denegación de pago o para decisiones

que den como resultado la denegación, el retraso o la modificación de todos o parte de los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado solicitados. Si recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios después de haber recibido el servicio, no tiene que pagar por el servicio.

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

Sí, debería recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios por escrito. Sin embargo, si no recibe una notificación, puede presentar una apelación ante el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado o, si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una Audiencia estatal. Cuando se ponga en contacto con su condado, indique que ha experimentado una determinación adversa de beneficios pero que no ha recibido un aviso. La información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una Audiencia estatal se incluye en este manual. La información también debe estar disponible en el consultorio de su proveedor.

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

El Aviso de determinación adversa de beneficios le indicará:

- Lo que hizo el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado que le afecta a usted y a su capacidad para obtener servicios.
- La fecha de entrada en vigor de la decisión y el motivo por el que el plan tomó su decisión.
- Las normas estatales o federales que seguía el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado cuando tomó la decisión.
- Cuáles son sus derechos si no está de acuerdo con lo que hizo el plan.
- Cómo presentar una apelación ante el plan.
- Cómo solicitar una Audiencia estatal.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una Audiencia estatal acelerada.

- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia estatal.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia estatal.
- Su derecho a seguir recibiendo servicios mientras espera una apelación o una decisión de Audiencia estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá los costos de estos servicios.
- Cuando tenga que presentar su apelación o solicitud de Audiencia estatal si desea que los servicios continúen.

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

Cuando reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios, debe leer con atención toda la información en el aviso. Si no entiende el aviso, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.

Puede solicitar la continuación del servicio que se ha interrumpido cuando presente una apelación o una solicitud de Audiencia estatal. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días calendario después de la fecha en que se le envió por correo o se le entregó personalmente el Aviso de determinación adversa de beneficios, o antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.

Información adicional específica del condado

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

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

¿Qué ocurre si no obtengo los servicios que deseo del plan del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de mi condado?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado tiene una manera para que usted resuelva un problema sobre cualquier asunto 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 implicar los siguientes procesos.

1. **El proceso de queja:** una expresión de descontento sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, que no sea una determinación adversa de beneficios.
2. **El proceso de apelación:** revisión de una decisión (denegación, finalización o reducción de los servicios) tomada sobre sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias por parte del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado o de su proveedor.
3. **El proceso de Audiencia estatal:** revisión para asegurarse de que recibe los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias a los que tiene derecho según el programa Medi-Cal.

Presentar una queja, o apelación, o solicitar una Audiencia estatal no contará en su contra y no afectará los servicios que está recibiendo. Cuando su queja o apelación se complete, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado les notificará a usted y a otras personas involucradas el resultado final. Cuando se complete la Audiencia estatal, la Oficina estatal de audiencias le notificará a usted y a su proveedor sobre el resultado final.

A continuación puede obtener más información sobre cada proceso de resolución de problemas.

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

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

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado tendrá personas disponibles para explicarle estos procesos y ayudarlo a reportar un problema, ya sea como una queja, una apelación o una solicitud de Audiencia estatal. También pueden ayudarlo a decidir si reúne los requisitos para lo que se llama un proceso "acelerado", lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud o estabilidad están en peligro. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias o su defensor. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado debe brindarle cualquier ayuda razonable para completar formularios y otros pasos procesales relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, entre otros, prestar servicios de interpretación y números gratuitos con TTY/TDD e intérpretes capacitados.

¿Qué ocurre si necesito ayuda para resolver un problema con mi plan del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, pero no quiero presentar una queja o apelación?

Puede obtener ayuda del Estado si tiene problemas para encontrar a las personas adecuadas en el condado que le ayuden a orientarse en el sistema.

Puede ponerse en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo del Departamento de Servicios de Atención Médica, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (excepto los días festivos), por teléfono en el número **888-452-8609** o por correo electrónico en la dirección MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

Tenga en cuenta: Los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje de correo electrónico.

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos. Puede solicitar información sobre sus derechos de audiencia o asistencia jurídica gratuita a la Unidad de Consulta Pública y Respuesta:

Llame gratis al: **1-800-952-5253**
Si es sordo y utiliza TDD, llame al: **1-800-952-8349**

Información adicional específica del condado

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

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

EL PROCESO DE QUEJA

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de descontento sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que no sea uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y Audiencia estatal.
El proceso de queja:

- Implicará procedimientos sencillos y fáciles de entender que le permitan presentar su queja oralmente o por escrito.
- No contará en su contra o su proveedor de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido un proveedor o defensor. Si autoriza a otra persona para actuar en su nombre, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan a divulgar información a esa persona.
- Garantizará que las personas que tomen las decisiones estén cualificadas para ello y no hayan participado en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Identificará las funciones y responsabilidades suyas, del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado y de su proveedor.
- Proporcionará la resolución de la queja en los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja ante el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que recibe del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado o si tiene alguna otra inquietud relacionada con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar al número de teléfono gratuito del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado para obtener ayuda con una queja. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado proporcionará sobres con su dirección en todos los sitios de los proveedores para que usted envíe su queja por correo. Las quejas se pueden presentar de forma oral o por escrito. Las quejas orales no necesitan de un seguimiento por escrito.

¿Cómo sé si el plan del condado recibió mi queja?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado le hará saber que recibió la queja enviándole una confirmación por escrito.

¿Cuándo se decidirá mi queja?

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

¿Cómo sé si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado tomó una decisión acerca de mi queja?

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su queja, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le notificará a usted o a su

representante por escrito de la decisión. Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado no le notifica a usted o a cualquier parte afectada de la decisión de queja a tiempo, entonces el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le proporcionará un Aviso de determinación adversa de beneficios que le aconseje de su derecho a solicitar una Audiencia estatal. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado debe proporcionarle un Aviso de determinación adversa de beneficios en la fecha en que expire el plazo.

¿Hay una fecha límite para presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento.

Información adicional específica del 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/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)

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado es responsable de permitirle impugnar una decisión que el plan o sus proveedores hayan tomado sobre sus servicios de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias con la que usted no esté de acuerdo. Hay dos maneras de solicitar una revisión. Una forma es usar el proceso de apelaciones estándar. La segunda forma es mediante el proceso de apelaciones aceleradas. Estos dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para calificar para una apelación acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de un problema que tenga con el plan o con su proveedor y que implique una denegación o cambios en los servicios que cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado puede tardar hasta 30 días calendario en revisarla. Si cree que esperar 30 días calendario pondrá su salud en riesgo, debe solicitar una “apelación acelerada”.

El proceso de apelaciones estándar:

- Le permitirá presentar una apelación en persona, por teléfono o por escrito.
- Garantizará que la presentación de una apelación no cuente en su contra ni en la de su proveedor.
- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo a un proveedor. Si autoriza a otra persona para actuar en su nombre, el plan podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan a divulgar información a esa persona.
- Permite que sus beneficios continúen al solicitar una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días calendario a partir de la fecha en que se le envió

por correo o se le entregó personalmente el Aviso de determinación adversa de beneficios. Usted no tiene que pagar por servicios continuos mientras la apelación está pendiente. 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 deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.

- Garantizará que las personas que tomen las decisiones estén cualificadas para ello y no hayan participado en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Le permitirá a usted o a su representante examinar su expediente de caso, incluyendo la historia clínica, y cualquier otro documento o registro considerado antes y durante el proceso de apelación.
- Le permitirá tener una oportunidad razonable de presentar pruebas y alegaciones de hecho o de derecho, en persona o por escrito.
- Permitirá que usted, su representante o el representante legal de la herencia de un beneficiario fallecido sean incluidos como partes de la apelación.
- Le hará saber que su apelación está siendo revisada enviándole una confirmación por escrito.
- Le informará sobre su derecho a solicitar una Audiencia estatal después de la finalización del proceso de apelación.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado:

- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no reúne los requisitos para recibir ningún servicio de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.

- Si su proveedor considera que usted necesita un servicio de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias y solicita la aprobación del 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 ha solicitado la aprobación del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado no le presta servicios según los plazos que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado ha establecido.
- Si no cree que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado esté prestando servicios lo suficientemente pronto como para satisfacer sus necesidades.
- Si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no se ponen de acuerdo sobre los servicios para trastornos por consumo de sustancias que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar al número de teléfono gratuito del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado para obtener ayuda para presentar una apelación. El condado le proporcionará sobres con la dirección impresa en todos los lugares de proveedores para que usted envíe por correo su apelación. Las apelaciones se pueden presentar de forma oral o por escrito.

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

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado le notificará a usted o a su representante por escrito sobre su decisión respecto de la apelación. La notificación tendrá la siguiente información:

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

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

¿Hay un plazo límite para presentar una apelación?

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

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe tomar una decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado reciba su solicitud de apelación. Los plazos pueden extenderse hasta por 14 días calendario si solicita una extensión, o si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado cree que hay una necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo un retraso es para su beneficio es cuando el condado cree que podría aprobar su apelación si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

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

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

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una forma más rápida de decidir una apelación. El proceso de apelaciones aceleradas sigue un proceso similar al proceso de apelaciones estándar. Sin embargo:

- Su apelación debe cumplir con ciertos requisitos.
- El proceso de apelaciones aceleradas también sigue plazos diferentes a los de la apelaciones estándar.
- Puede hacer una solicitud verbal para una apelación acelerada. No tiene que presentar su solicitud de apelación acelerada por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si cree que esperar hasta 30 días calendario para una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, salud o capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima función, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación. Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado acepta que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su condado resolverá su apelación acelerada en un plazo de 72 horas posteriores a que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado reciba la apelación.

Los plazos pueden extenderse hasta por 14 días calendario si solicita una extensión, o si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado indica que hay una necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado extiende los plazos, el plan le dará una explicación por escrito sobre la razón por la cual se extendieron los plazos.

Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el Sistema organizado de

entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado debe hacer esfuerzos razonables para darle una notificación oral rápida y le notificará por escrito en un plazo de dos días calendario dándole el motivo de la decisión. Su apelación seguirá los plazos de apelación estándar descritos anteriormente en esta sección. Si está en desacuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple con los criterios de apelación acelerada, usted puede presentar una queja.

Una vez que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado resuelva su apelación acelerada, el plan le notificará a usted y a todas las partes afectadas oralmente y por escrito.

Información adicional específica del 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 ESTATAL

¿Qué es una Audiencia estatal?

Una Audiencia estatal es una revisión independiente realizada por el Departamento de Servicios Sociales de California para garantizar que usted recibe los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias a los que tiene derecho según el programa Medi-Cal. También puede visitar el sitio web del Departamento de Servicios Sociales de California, https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests, para obtener más recursos.

¿Cuáles son mis derechos de Audiencia estatal?

Usted tiene derecho a:

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

¿Cuándo puedo solicitar una Audiencia estatal?

Puede solicitar una Audiencia estatal:

- Si ha completado el proceso de apelación del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no reúne los requisitos para recibir ningún servicio de tratamiento de

trastornos por consumo de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.

- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias y solicita la aprobación del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor, o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si su proveedor ha solicitado la aprobación del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado no le presta servicios según los plazos que el condado ha establecido.
- Si no cree que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado esté prestando servicios lo suficientemente pronto como para satisfacer sus necesidades.
- Si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no se ponen de acuerdo sobre los servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias que necesita.
- Si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

¿Cómo solicito una Audiencia estatal justa?

Puede solicitar una Audiencia estatal justa:

- En línea en: https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do
- Por escrito: Envíe su solicitud al departamento de bienestar del condado a la dirección que aparece en el Aviso de determinación adversa de beneficios, o por fax o 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 al **916-651-2789**.

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

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

¿Hay una fecha límite para solicitar una Audiencia estatal?

Solo tiene 120 días calendario para solicitar una Audiencia estatal. Los 120 días comienzan el día después de que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado personalmente le da su aviso de decisión de apelación, o el día después de la fecha que aparece en el sello postal de la notificación de decisión de apelación del condado.

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

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

Sí, si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar con él mientras apela, debe solicitar una Audiencia estatal en un plazo de 10 días a partir de la fecha de expedición o entrega del aviso de decisión sobre la apelación, O antes de la fecha en que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado

indique que se suspenderán o reducirán los servicios. Cuando solicite una Audiencia estatal, debe decir que desea seguir recibiendo su tratamiento. Además, no tendrá que pagar por los servicios recibidos mientras la Audiencia estatal esté pendiente.

Si usted solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la Audiencia estatal confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, se le puede exigir que pague el costo de los servicios prestados mientras la Audiencia estatal estaba pendiente.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi decisión de Audiencia estatal?

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

¿Puedo obtener una Audiencia estatal con mayor rapidez?

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

Puede solicitar una Audiencia estatal justa acelerada (más rápida) si cree que el plazo normal de 90 días calendario le causará graves problemas de salud, incluidos problemas con su capacidad para ganar, mantener o recuperar funciones vitales importantes. La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de una Audiencia estatal acelerada y decidirá si califica. Si se aprueba su solicitud de audiencia acelerada, se llevará a cabo una audiencia y se emitirá una decisión de audiencia dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que su solicitud sea recibida por la División de Audiencias Estatales.

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL DEL ESTADO DE CALIFORNIA

¿Quién puede obtener Medi-Cal?

Usted puede calificar para Medi-Cal si está en uno de estos grupos:

- Mayor de 65 años
- Menor de 21 años
- Un adulto, de entre 21 y 65 años, en función de sus ingresos
- Persona no vidente o con alguna discapacidad
- Embarazada
- Algunos refugiados o inmigrantes cubano-haitianos
- Recibe cuidados en una residencia de anciano
- Personas menores de 26 años o mayores de 50, independientemente de su estatus migratorio

Debe estar viviendo en California para calificar para Medi-Cal. Llame o visite la oficina local de servicios sociales de su condado para presentar una solicitud de Medi-Cal, o consiga una por Internet en https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/ApplyforMedi-Cal.aspx.

¿Tengo que pagar por Medi-Cal?

Es posible que tenga que pagar Medi-Cal en función de la cantidad de dinero que perciba o gane cada mes.

- Si sus ingresos son inferiores a los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal.
- Si sus ingresos superan los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar algo de dinero por sus servicios médicos o de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias. El importe que usted paga se denomina

“parte del costo”. Una vez que haya pagado su “parte del costo”, Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas cubiertas para ese mes. En los meses que no tiene gastos médicos, no tiene que pagar nada.

- Es posible que tenga que pagar un “copago” por cualquier tratamiento bajo Medi-Cal. Esto significa que usted paga un importe de su bolsillo cada vez que recibe un servicio médico o de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias o un medicamento recetado (medicina) y un copago si acude a la sala de emergencias de un hospital para recibir los servicios habituales.

Su proveedor le dirá si necesita hacer un copago.

¿Está disponible el transporte?

Si tiene problemas para acudir a sus citas médicas o de tratamiento del alcoholismo y la drogadicción, el programa Medi-Cal puede ayudarle a encontrar transporte. Se puede proporcionar transporte no de emergencia y transporte no médico a los beneficiarios de Medi-Cal que no pueden proporcionar transporte por su cuenta y que tienen la necesidad médica de recibir ciertos servicios cubiertos por parte de Medi-Cal. Si necesita ayuda con el transporte, comuníquese con su plan de atención administrada para obtener información y asistencia.

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico, puede ponerse en contacto con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado para que lo ayuden. Cuando se ponga en contacto con la compañía de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede recetarle transporte médico que no sea de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su viaje hacia y desde sus citas.

Llame al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS) al número gratuito 1-800-654-3937 o visite la página web https://www.fresnocountyca.gov/Departments/Behavioral-Health/Care-Services/Programs-Services/Substance-Use-Disorder-Services. El DMC-ODS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

INSTRUCCIONES ANTICIPADAS

¿Qué son las instrucciones anticipadas?

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

La ley de California define una instrucción anticipada como una instrucción de atención médica individual oral o escrita o un poder notarial (un documento escrito que autoriza a alguien para tomar decisiones por usted). Todos los condados del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal deben contar con políticas de instrucciones anticipadas. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado está obligado a proporcionar información por escrito sobre las políticas de instrucción anticipada del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado para obtener más información.

Una instrucción anticipada está diseñada para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden proporcionar instrucciones sobre su propio cuidado. Es un documento legal que permite a las personas indicar, de antemano, cuáles serían sus deseos, si no pueden tomar decisiones de atención médica. Esto puede incluir cosas tales como el derecho a aceptar o rechazar el tratamiento médico, la cirugía o tomar otras decisiones de atención médica. En California, una instrucción anticipada consta de dos partes:

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

Puede obtener un formulario para una instrucción anticipada del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado o en línea. En California, usted tiene el derecho de proporcionar indicaciones sobre la instrucción anticipada a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar su instrucción anticipada en cualquier momento.

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

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

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

¿Cuáles son mis derechos como beneficiario de los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

Como persona con derecho a Medi-Cal y residente en un condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, tiene derecho a recibir servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias médicamente necesarios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la intimidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de forma adecuada al estado del beneficiario y a su capacidad de comprensión.
- Participar en las decisiones relativas a la atención de su trastorno por consumo de sustancias, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Recibir acceso oportuno a la atención, incluidos los servicios disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una afección de emergencia o una afección de urgencia o de crisis.
- Recibir la información de este manual sobre los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias cubiertos por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, otras obligaciones del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado y sus derechos, tal como se describen aquí.
- Que se proteja su información médica confidencial.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica, y pedir que se modifique o corrija según sea necesario.

- Recibir material escrito en formatos alternativos (incluidos braille, letra grande y formato de audio) previa solicitud y de forma oportuna y adecuada al formato solicitado.
- Recibir material escrito en los idiomas utilizados por al menos el cinco por ciento o 3000 de los beneficiarios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de su condado, si esta cifra es inferior.
- Recibir servicios de interpretación oral para su idioma preferido.
- Recibir servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado que siga 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 los servicios de consentimiento del menor, si es menor de edad.
- Acceder a los servicios médicamente necesarios fuera de la red en el momento oportuno, si el plan no cuenta con un empleado o proveedor contratado que pueda prestar los servicios. “Proveedor fuera de la red” significa un proveedor que no figura en la lista de proveedores del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. El condado debe asegurarse de que no pague nada adicional por ver a un proveedor fuera de la red. Puede ponerse en contacto con el servicio de atención al beneficiario en 1-800-654-3937 para obtener información sobre cómo recibir servicios de un proveedor fuera de la red.
- Solicitar una segunda opinión a un profesional de la salud cualificado de la red del condado, o de fuera de la red, sin costo adicional para usted.
- Presentar quejas, verbales o por escrito, sobre la organización o la atención recibida.
- Solicitar una apelación, verbalmente o por escrito, tras la recepción de un Aviso de determinación adversa de beneficios, incluida información sobre las circunstancias en las que es posible una apelación acelerada.

- Solicitar una Audiencia estatal justa de Medi-Cal, incluida información sobre las circunstancias en las que es posible una Audiencia estatal acelerada.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Estar libre de discriminación para ejercer estos derechos sin que ello afecte negativamente a la forma en que lo tratan el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, los proveedores o el Estado.

¿Cuáles son mis responsabilidades como beneficiario de los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

Como beneficiario de los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, es su responsabilidad:

- Leer atentamente el material informativo para el beneficiario que ha recibido del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. Estos materiales le ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Obtendrá los mejores resultados si colabora con su proveedor durante todo el tratamiento. Si no puede asistir a una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de anticipación y reprograme para otro día y hora.
- Llevar siempre consigo su tarjeta de identificación de Medi-Cal (Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado) y un documento de identidad con fotografía cuando acuda al tratamiento.
- Informar a su proveedor si necesita un intérprete antes de su consulta.
- Informe a su proveedor todas sus inquietudes médicas. Cuanta más información completa comparta sobre sus necesidades, más éxito tendrá su tratamiento.
- Asegurarse de hacerle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que entienda completamente la información que reciba durante el tratamiento.

- Estar dispuesto a establecer una sólida relación de trabajo con el profesional que lo atienda.
- Comunicarse con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Comentarle a su proveedor y al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye su dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.
- Tratar al personal que proporciona su tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha que se está cometiendo fraude o alguna irregularidad, denúncielo:
    - El Departamento de Servicios de Salud le solicita que cualquier persona que sospeche sobre algún fraude, desperdicio o abuso por parte de Medi-Cal llame a la Línea directa de fraude de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si siente que esto es una emergencia, llame al **911** para obtener asistencia inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer en el anonimato.
    - También puede denunciar sospechas de fraude o abuso por medio de correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o utilizar el formulario en línea en http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx.

SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Cuándo puedo solicitar conservar mi proveedor fuera de la red anterior y actual?

- Después de inscribirse al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado, puede solicitar que se mantenga su proveedor fuera de la red si:
  - el cambio de proveedor supondría un grave perjuicio para su salud o aumentaría el riesgo de hospitalización o ingreso en una institución; y
  - usted estaba recibiendo tratamiento del proveedor fuera de la red antes de la fecha de su transición al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado.

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

- Usted, sus representantes autorizados o su proveedor actual pueden presentar una solicitud por escrito al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado. También puede ponerse en contacto con el servicio de atención al beneficiario en 1-800-654-3937 para obtener información sobre cómo solicitar servicios de un proveedor fuera de la red.
- El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado enviará un acuse de recibo por escrito de su solicitud y comenzará a tramitarla en un plazo de tres (3) días laborables.

¿Qué ocurre si sigo acudiendo a mi proveedor fuera de la red después de la transición al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado?

- Puede solicitar una solicitud de transición de la atención retroactiva en un plazo de treinta (30) días calendario tras recibir los servicios de un proveedor fuera de la red.

¿Por qué el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado deniega mi solicitud de transición de la atención?

- El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado puede denegar su solicitud de mantener a su proveedor anterior, y ahora fuera de la red, si:
    - el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado ha documentado problemas de calidad de la atención con el proveedor.

¿Qué ocurre si deniegan mi solicitud de transición de la atención?

- Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le deniega la transición de la atención, hará lo siguiente:
    - 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; y
    - le informará de su derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con la denegación.
- Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le ofrece varias alternativas de proveedores dentro de la red y usted no elige, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado lo

derivará o asignará a un proveedor dentro de la red y le notificará dicha derivación o asignación por escrito.

¿Qué ocurre si aprueban mi solicitud de transición de la atención?

- En un plazo de siete (7) días a partir de la aprobación de su solicitud de transición de la atención, el Sistema organizado de entrega 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 se llevará a cabo para la transición de la atención al final del periodo de continuidad de la atención; y
  - su derecho a elegir un proveedor diferente de la red de proveedores del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado en cualquier momento.

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

- El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado completará la revisión de su solicitud de transición de la atención dentro de los treinta (30) días calendario a partir de la fecha en que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado recibió su solicitud.

¿Qué ocurre al final del periodo de transición de la atención?

- El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal del condado le notificará por escrito treinta (30) días calendario antes del final del período de transición de la atención sobre el proceso que se llevará a cabo para transferir su atención a un proveedor dentro de la red al final de su período de transición de la atención.