

# **Fresno County**

## **Mental Health Plan**



# **Manual del beneficiario**

## **Servicios especializados de salud**

### **mental**

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

Fresno County-Español  
Revisado en septiembre de 2019

### **English**

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-654-3937 (TTY: 711).

**ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1-800-654-3937 (TTY: 711).**

### **Español (Spanish)**

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-654-3937 (TTY: 711).

### **Tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-654-3937 (TTY: 711).

### **Tagalog (Tagalog –Filipino)**

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-654-3937 (TTY: 711).

### **한국어 (Korean)**

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-654-3937 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

### **繁體中文(Chinese)**

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-654-3937 (TTY: 711)。

### **Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք 1-800-654-3937 (TTY (հեռատիպ)՝ 711).



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

### **Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-654-3937 (телетайп: 711).

### **فارسی (Farsi)**

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات رایانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. ب 1-800-654-3937 (TTY: 711) تماس بگیرید.

### **日本語 (Japanese)**

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。  
1-800-654-3937 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

### **Hmoob (Hmong)**

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-800-654-3937 (TTY: 711).

### **ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ  
1-800-654-3937 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

### **العربية (Arabic)**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-654-3937

(رقم هاتف الصم والبكم: 711 TTY)

### **हिंदी (Hindi)**

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं।  
1-800-654-3937 (TTY 711) पर कॉल करें।

### **ภาษาไทย (Thai)**

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-654-3937  
(TTY: 711).



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937.  
FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.  
La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

**ខ្មែរ (Cambodian)**

ប្រយ័ត្ន៖ រសើរនិងជាកម្មករនិយាយភាសាខ្មែរ, រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិតថ្លៃ  
គឺអាចមានសំរាប់អ្នក រសើរនិង រសក្រ រសក្រ រសក្រ 1-800-654-3937 (TTY: 711)។

**ພາສາລາວ (Lao)**

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,  
ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-654-3937 (TTY: 711).



---

Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937.  
FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.  
La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## ÍNDICE

<b>OTROS IDIOMAS Y FORMATOS</b> .....	6
<b>AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN</b> .....	7
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b> .....	11
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL</b> .....	15
<b>CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA</b> .....	21
<b>ACCESO A LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL</b> .....	24
<b>CRITERIOS DE NECESIDAD MÉDICA</b> .....	31
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR</b> .....	33
<b>ALCANCE DE LOS SERVICIOS</b> .....	35
<b>DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU MHP</b> .....	44
<b>EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN</b> .....	47
<b>EL PROCESO DE QUEJA</b> .....	49
<b>EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)</b> .....	52
<b>INSTRUCCIONES ANTICIPADAS</b> .....	62
<b>DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO</b> .....	64



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937.  
FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.  
La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

### Otros idiomas

Usted puede obtener este Manual del beneficiario y otros materiales de forma gratuita en otros idiomas. Llame al Fresno County Mental Health Plan. La llamada es gratuita.

### Otros formatos

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos auxiliares, como Braille, letra grande de 18 puntos o audio. Llame al Fresno County Mental Health Plan. La llamada es gratuita.

### Servicios de intérprete

No tiene que usar a un familiar o amigo como intérprete. Los servicios gratuitos de intérprete, de idiomas y culturales están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener este manual en un idioma diferente o para obtener ayuda de intérprete, de idiomas y cultural, llame al Fresno County Mental Health Plan. La llamada es gratuita.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación va contra la ley. El Fresno County Mental Health Plan cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. El Fresno County Mental Health Plan 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 Fresno County Mental Health Plan proporciona:

- Ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para que puedan comunicarse mejor, como:
  - Intérpretes calificados de lenguaje de señas



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Información escrita en otros formatos (impresión en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- 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 Fresno County Mental Health Plan disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. O, si no puede escuchar o hablar bien, llame al TTY/TDD del Fresno County Mental Health Plan al 711.

---

### **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA**

Si usted cree que el Fresno County Mental Health Plan 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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.



queja ante la Coordinadora de Derechos civiles del Fresno County Mental Health Plan, Mayra Alcalá, Analista de personal. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: Comuníquese con el Fresno County Mental Health Plan en cualquier momento, las 24 horas del día, los siete días de la semana, llamando al 1-800-654-3937. O, si no puede escuchar o hablar bien, llame al 711 para comunicarse con el Servicio de retransmisión de California.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o escriba una carta y envíe el documento a:

**Mayra Alcalá, Coordinadora de derechos civiles**  
**Fresno County Mental Health Plan**  
**1925 E. Dakota Ave. Suite A**  
**Fresno, CA 93726**

- En persona: Visite la oficina de su proveedor o el Fresno County Mental Health Plan e indique que desea presentar una queja.

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

- Electrónicamente: Visite el sitio web del Fresno County Mental Health Plan en [www.co.fresno.ca.us/home/showdocument?id=2457](http://www.co.fresno.ca.us/home/showdocument?id=2457).



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## **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 o escuchar bien, llame al **711 (Servicio de retransmisión de telecomunicaciones)**.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o escriba una carta a:

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

Los formularios de quejas están disponibles en  
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

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 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  
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- Electrónicamente: Visite el Portal de la Oficina de Quejas de los Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.

### **INFORMACIÓN GENERAL**

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

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

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

Si usted no está recibiendo servicios en este momento, es posible que desee conservar este folleto en caso de que usted o alguien que conoce, necesite saber acerca de los servicios de salud mental en el futuro.

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

Usted aprenderá:

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

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para que pueda leerlo más tarde.

Este manual y otros materiales escritos están disponibles electrónicamente en <https://www.co.fresno.ca.us/departments/behavioral-health/managed-care/consumer-and-provider-downloads> o de forma impresa del MHP, de forma gratuita. Llame a su MHP si desea una copia impresa.

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

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

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

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

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

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

- Inglés
- Hmong
- Español

## **¿De qué es responsable mi MHP?**

Su MHP es responsable de lo siguiente:

- Averiguar si usted es elegible para servicios especializados de salud mental del condado o su red de proveedores.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que se responde las 24 horas del día, los siete días de la semana y que pueda indicarle la manera de obtener servicios del MHP. Llame a la línea de acceso de FCMHP al 1-800-654-3937.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Tener suficientes proveedores para asegurarse de que pueda obtener los servicios de tratamiento de salud mental cubiertos por el MHP, si los necesita.
- Informarle y educarle sobre los servicios disponibles en su MHP.
- Proporcionarle servicios en su idioma o por parte de un intérprete (si es necesario) de forma gratuita y hacerle saber que estos servicios de intérprete están disponibles.
- Proporcionarle información escrita sobre lo que está disponible en otros idiomas o formularios alternativos como Braille o impresión en tamaño grande. Si desea solicitar un formato alternativo de cualquier material escrito, comuníquese con la Línea de acceso de FCMHP al 1-800-654-3937.
- Proporcionarle un aviso de cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha de vigencia prevista del cambio. Un cambio se considera significativo cuando hay un aumento o disminución en la cantidad o tipos de servicios que están disponibles, o si hay un aumento o disminución en el número de proveedores de red, o si hay cualquier otro cambio que afectaría los beneficios que usted recibe a través del MHP.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937.  
FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.  
La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL

### ¿Quién puede obtener Medi-Cal?

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

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

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

### ¿Cómo puedo solicitar Medi-Cal?

Puede solicitar Medi-Cal en cualquier época del año. Puede elegir una de las siguientes maneras de solicitarlo.

**Por correo:** Solicite Medi-Cal con una solicitud única simplificada, proporcionada en inglés y otros idiomas en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Envíe las solicitudes completadas a la oficina local del condado. Busque la dirección de su oficina local del condado en la web en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

### Fresno County Department of Social Services

---



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

**P.O. Box 1912  
Fresno, CA 93718**

**Por teléfono:** Para realizar la solicitud por teléfono, llame a la oficina local del condado. Puede encontrar el número de teléfono en el sitio web <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

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

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

**En persona:** Para realizar una solicitud en persona, busque su oficina local del condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>, donde puede obtener ayuda para completar su solicitud.

**Fresno County Department of Social Services  
Coalinga Office  
311 Coalinga Plaza  
Coalinga, CA 93210  
Horario de atención: 8:00 a. m. a 4:30 p. m.  
Número principal: (559) 600-6300  
Envíe su solicitud por fax a: (559) 935-1604**



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.



**Heritage Centre**

**3151 N Millbrook Ave.**

**Fresno, CA 93703**

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

**Número principal: (559) 600-1377**

**Número gratuito: 1 (877) 600-1377**

**Reedley Regional Center**

**1680 E Manning Ave.**

**Reedley, CA 93654**

**Horario de atención: 8:00 a. m. a 4:30 p. m.**

**Número principal: (559) 600-9800**

**Envíe su solicitud por fax al: (559) 600-7747**

**Selma Southeast Regional Center**

**3800 N. McCall Ave.**

**Selma, CA 93662**

**Horario de atención: 8:00 a. m. a 4:30 p. m.**

**Número principal: (559) 600-5205**

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

**Senior Resource Center**

**(si tiene 65 años o más)**

**2025 E Dakota Ave.**

**Fresno, CA 93726**

**Horario de atención: 8:00 a. m. a 4:30 p. m.**

**Número principal: (559) 600-5490**

**Envíe su solicitud por fax al: (559) 600-7658 o 600-7659**



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

Si necesita ayuda para realizar su solicitud o tiene preguntas, puede comunicarse de forma gratuita con un Consejero de Inscripción Certificado (CEC) capacitado. Llame al 1-800-300-1506, o busque un CEC local en <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

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

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

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

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

- La salud de la persona (o con respecto a una mujer embarazada, la salud de su hijo por nacer) podría estar en graves problemas
- Problemas graves con las funciones corporales
- Problema grave con cualquier órgano o parte corporal

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

- Es un peligro actual para sí mismo o para otra persona debido a lo que parece ser una enfermedad mental
- Es inmediatamente incapaz de proporcionar o ingerir alimentos, o usar ropa o refugio debido a lo que parece una enfermedad mental



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana para los beneficiarios de Medi-Cal. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia. El programa Medi-Cal cubrirá las condiciones de emergencia, ya sea médica o psiquiátrica (emocional o mental). Si está inscrito en Medi-Cal, no recibirá una factura para pagar por ir a la sala de emergencias, incluso si resulta no ser una emergencia. Si cree que está teniendo una emergencia, llame al 911 o vaya a cualquier hospital u otro entorno para obtener ayuda.

### **¿Está disponible el 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 llamar directamente a una compañía de transporte médico profesional con licencia aprobada o puede llamar a su proveedor de atención médica y preguntar por los proveedores de transporte en su área. 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 Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## ¿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 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 de FCMHP al 1-800-654-3937.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937.  
FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.  
La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## CÓMO SABER SI USTED O ALGUIEN QUE CONOCE NECESITA AYUDA

### ¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?

Muchas personas tienen momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas de salud mental.

Lo más importante que debe recordar cuando se pregunte si necesita ayuda profesional es confiar en sí mismo. Si usted es elegible para Medi-Cal, y cree que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación de su MHP.

Es posible que necesite ayuda si tiene uno o más de los siguientes signos:

- Deprimido (o sintiéndose desesperanzado, indefenso o muy triste) la mayor parte del día, casi todos los días
- Pérdida de interés en las actividades que generalmente le gusta hacer
- Pérdida o aumento de peso significativos en un corto período de tiempo
- Dormir demasiado o muy poco
- Movimientos físicos lentos o excesivos
- Sentirse cansado casi todos los días
- Sentimientos de falta de valoración o culpa excesiva
- Dificultad para pensar, concentrarse o tomar decisiones
- Disminución de la necesidad de dormir (sentirse 'descansado' después de sólo unas horas de sueño)
- Pensamientos asiduos demasiado rápidos para darles continuidad
- Hablar muy rápido o no poder dejar de hablar
- Creer que la gente de afuera lo persigue
- Escuchar voces o sonidos que otros no escuchan
- Ver cosas que otros no ven



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Incapaz de ir al trabajo o a la escuela
- No preocuparse por la higiene personal (estar limpio)
- Tener serios problemas con otras personas
- Retirarse o alejarse de otras personas
- Llorar con frecuencia y sin ninguna razón
- Enojarse a menudo y 'explotar' sin ninguna razón
- Tener cambios de humor severos
- Sentirse ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo
- Tener lo que otros llaman comportamientos extraños o extravagantes

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

Puede comunicarse con su MHP para que le realicen una evaluación a su hijo o adolescente si cree que está mostrando alguno de los signos de un problema de salud mental. Si su hijo o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que se necesitan servicios especiales de salud mental cubiertos por el MHP, el MHP se encargará de que su hijo o adolescente reciba dichos servicios. También hay servicios disponibles para los padres que se sienten abrumados por ser padres o que tienen problemas de salud mental.

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

- Cambio repentino e inexplicable en el comportamiento
- Se queja de dolores/molestias sin ninguna causa médica/física
- Pasa más tiempo solo



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Se cansa fácilmente y tiene poca energía
- Nervios e incapaz de permanecer quieto
- Menos interesado en la escuela sin razón aparente
- Se distrae fácilmente
- Tiene miedo de nuevas situaciones
- Se siente triste o infeliz sin causa aparente
- Se irrita o enoja sin causa aparente
- Se siente desesperanzado
- Tiene problemas para concentrarse
- Tiene menos interés en los amigos
- Pelea con otros
- Ausente de la escuela sin una buena causa
- Bajan las calificaciones escolares
- Baja autoestima
- Tiene problemas para dormir
- Se preocupa mucho
- Se siente angustiado cuando no está con usted
- Siente que no pueden hacer nada bien
- Toma riesgos innecesarios
- Con frecuencia se siente emocional o físicamente herido
- Actúa notablemente más infantil que los niños de su edad
- No entiende los sentimientos de otras personas
- Acosa a otros
- No se hace responsable de sus acciones
- Toma cosas que no le pertenecen y niega haberlo hecho



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937.  
FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.  
La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## ACCESO A LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SALUD MENTAL

### ¿Qué son los servicios especializados de salud mental?

Los servicios especializados de salud mental son servicios de salud mental para personas que tienen enfermedades mentales o problemas emocionales que un médico regular no puede tratar. Estas enfermedades o problemas son lo suficientemente graves como para afectar la capacidad de una persona para continuar con sus actividades diarias.

Los servicios especializados de salud mental incluyen:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con los medicamentos
- Manejo de casos específicos
- Servicios de intervención por crisis
- Servicios de estabilización por crisis
- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial por crisis
- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Rehabilitación diurna
- Servicios de hospital psiquiátrico para pacientes hospitalizados
- Servicios del centro de salud psiquiátrico

Además de los servicios especializados de salud mental mencionados anteriormente, los beneficiarios menores de 21 años tienen acceso a servicios adicionales bajo el beneficio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT). Esos servicios incluyen:

- Servicios intensivos prestados en el hogar
- Coordinación de cuidados intensivos



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.



- Servicios terapéuticos del comportamiento
- Hogar temporal terapéutico

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937.  
FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.  
La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## **¿Cómo obtengo los servicios especializados de salud mental?**

Si cree que necesita servicios especializados de tratamiento de salud mental, puede llamar a su MHP y pedir una cita para una evaluación inicial. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado.

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

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

## **¿Dónde puedo obtener los servicios especializados de salud mental?**

Usted puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive. El FCMHP proporciona servicios en todo el Fresno County. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si usted tiene menos de 21 años de edad, usted es elegible para beneficios y cobertura adicionales bajo EPSDT.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

Su MHP o uno de los proveedores disponibles a través del MHP, determinará si necesita servicios especializados de salud mental. Si lo necesita, el MHP lo referirá a un proveedor de salud mental que le proporciona los servicios indicados.

El MHP tiene que asegurarse de que lo refieran a un proveedor que cumpla con sus necesidades y que sea el proveedor más cercano a su hogar.

### **¿Cuándo puedo obtener los servicios especializados de salud mental?**

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

- En un plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar servicios con el MHP;
- En un plazo de 48 horas si solicita servicios para una condición urgente;
- En un plazo de 15 días hábiles a partir de su solicitud de una cita con un psiquiatra; y
- Para servicios continuos (después de la cita inicial), de manera oportuna en función de su condición y necesidad de servicios.

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

Usted, su proveedor y el MHP están involucrados en la toma de decisiones sobre qué servicios necesita recibir a través del MHP siguiendo los criterios de necesidad médica y la lista de servicios cubiertos. El MHP debe utilizar a un profesional calificado para hacer la revisión con el fin de brindar la autorización del servicio. Este proceso de revisión se llama autorización de servicios especializados de salud mental.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

El proceso de autorización de MHP debe seguir plazos específicos. Para obtener una autorización estándar, el MHP debe tomar la decisión según la solicitud de su proveedor dentro de un período de 5 días calendario. Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el MHP cree que es de su interés obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse hasta 14 días calendario adicionales. Un ejemplo de cuándo una extensión podría ser de su interés es cuando el MHP piensa que podría ser capaz de aprobar la solicitud de tratamiento de su proveedor si recibe información adicional de su proveedor. Si el MHP amplía el plazo para la solicitud del proveedor, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión. Puede solicitar al MHP más información sobre su proceso de autorización. Llame a su MHP para solicitar información adicional.

Si el MHP decide que usted no necesita los servicios solicitados, el MHP debe enviarle un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios indicándole que se denegaron los servicios e informándole que usted puede presentar una apelación y darle información sobre cómo presentarla. Para obtener más información sobre sus derechos a presentar una queja o apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de MHP sobre la denegación de sus servicios o la toma de otras medidas con las que no está de acuerdo, consulte las páginas 46 y 49 de este manual.

### **¿Cómo obtengo otros servicios de salud mental que no están cubiertos por el MHP?**

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

- Pruebas y tratamiento de salud mental individuales y grupales (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas para evaluar una condición de salud mental
- Servicios ambulatorios que incluyen trabajo de laboratorio, medicamentos y suministros



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Servicios ambulatorios para monitorear la terapia farmacológica
- Consulta psiquiátrica

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

Cualquier farmacia que acepte Medi-Cal puede surtir recetas para tratar una condición de salud mental.

### **¿Cómo obtengo otros servicios de Medi-Cal (atención primaria/médica) que no están cubiertos por el MHP?**

Hay dos maneras en que puede obtener los servicios de Medi-Cal que no están cubiertos por el MHP:

1. Inscribirse en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal.
  - Su plan de atención encontrará un proveedor para usted si necesita atención médica.
  - Usted recibe su atención médica a través de un plan de salud, una organización de mantenimiento de la salud (HMO) o un administrador de casos de atención primaria.
  - Debe usar los proveedores y clínicas del plan de salud, a menos que necesite atención de emergencia.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

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

2. Recibir servicios de proveedores de atención médica individuales o clínicas que toman Medi-Cal.

- Usted recibe atención médica de proveedores o clínicas individuales que aceptan Medi-Cal.
- Debe indicarle a su proveedor que tiene Medi-Cal antes de comenzar a recibir servicios. De lo contrario, es posible que se le facture por esos servicios.
- Los proveedores y clínicas de atención médica individuales no tienen que ver a pacientes de Medi-Cal, o pueden optar por ver solo a unos pocos pacientes de Medi-Cal.

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

Si cree que necesita servicios para tratar un problema de alcohol o drogas, comuníquese con la División de Programas de Alcohol y Drogas de su condado al:

#### **Contracted Services – Substance Use Disorder Services**

**3133 N. Millbrook Ave.**

**Fresno, CA 93703**

**(559) 600-6087**



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## CRITERIOS DE NECESIDAD MÉDICA

### ¿Qué es la necesidad médica y por qué es importante?

La necesidad médica significa que según el criterio del médico existe una necesidad de servicios especializados de salud mental, y puede beneficiarse de estos servicios si los recibe.

Un profesional de salud mental con licencia hablará con usted y le ayudará a determinar si usted es elegible para recibir servicios especializados de salud mental y qué tipo de servicios especializados de salud mental son apropiados. Decidir la necesidad médica es el primer paso en el proceso de obtener servicios especializados de salud mental.

No necesita saber si tiene un diagnóstico de salud mental para una enfermedad mental específica para pedir ayuda. El MHP le ayudará a obtener esta información mediante la realización de una evaluación de su condición. Si los resultados de la evaluación determinan que usted tiene una condición de salud mental que cumple con los criterios de necesidad médica, se proporcionará tratamiento de salud mental especializado según sus necesidades.

### ¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para personas menores de 21 años?

Si usted tiene menos de 21 años, tiene Medi-Cal de alcance completo y tiene un diagnóstico cubierto por el MHP, el MHP debe proporcionarle servicios especializados de salud mental si esos servicios le ayudarán a corregir o mejorar su condición de salud mental o para evitar que su condición de salud mental empeore.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## ¿Cuáles son los criterios de necesidad médica para los servicios hospitalarios psiquiátricos para pacientes hospitalizados?

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

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.



## SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

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

Algunos MHP requieren que usted reciba la aprobación de su MHP antes de comunicarse con un proveedor de servicios. Algunos MHP lo referirán a un proveedor que esté listo para verlo. Otros MHP le permiten ponerse en contacto directamente con un proveedor.

El MHP puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Su MHP debe darle la oportunidad de elegir entre al menos dos proveedores cuando usted comienza los servicios, a menos que el MHP tenga una buena razón por la cual no puede proporcionar una opción (por ejemplo, solo hay un proveedor que puede entregar el servicio que necesita). Su MHP también debe permitirle cambiar de proveedor. Cuando usted solicita cambiar de proveedor, el MHP debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores, a menos que haya una buena razón para no hacerlo.

A veces, los proveedores de contratos de MHP dejan el MHP por su cuenta o a solicitud del MHP. Cuando esto sucede, el MHP debe hacer un esfuerzo de buena fe para dar aviso por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios especializados de salud mental del proveedor, dentro de los 15 días después de que el MHP sepa que el proveedor dejará de trabajar. Cuando esto sucede, su MHP debe permitirle continuar recibiendo servicios del proveedor que dejó el MHP, si es posible. Pregunte a su MHP por “continuidad de la atención” si desea continuar viendo a un proveedor que ya no está con el MHP.

Su MHP 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 MHP



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

<https://www.co.fresno.ca.us/departments/behavioral-health/managed-care/provider-directory> o llame al número de teléfono gratuito del MHP. Un directorio de proveedores actual está disponible electrónicamente en el sitio web del MHP, o en papel a solicitud.

### **¿Puedo continuar recibiendo servicios de mi proveedor actual?**

Si ya está recibiendo servicios de salud mental (de otro MHP, un plan de atención administrada o un profesional individual de Medi-Cal), puede solicitar “continuidad de la atención” para que pueda permanecer con su proveedor actual, hasta por 12 meses, bajo ciertas condiciones, incluyendo, pero no limitado a todo lo siguiente:

- Tiene una relación existente con el proveedor que está solicitando;
- Usted necesita permanecer con su proveedor actual para continuar el tratamiento continuo o porque dañaría su condición de salud mental para cambiar a un nuevo proveedor;
- El proveedor cumple con ciertos requisitos bajo la ley estatal y federal; y
- El proveedor acepta los términos y condiciones del MHP para la contratación de MHP.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## ALCANCE DE LOS SERVICIOS

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

- **Servicios de salud mental**

- Los servicios de salud mental son servicios de tratamiento individuales, grupales o familiares que ayudan a las personas con enfermedades mentales a desarrollar habilidades para afrontar la vida diaria. Estos servicios también incluyen el trabajo que el proveedor hace para ayudar a mejorar los servicios para la persona que recibe los servicios. Este tipo de cosas incluyen: evaluaciones para ver si necesita el servicio y si el servicio está funcionando; desarrollo del plan para decidir los objetivos de su tratamiento de salud mental y los servicios específicos que se proporcionarán; y “colateral”, lo que significa trabajar con miembros de la familia y personas importantes en su vida (si usted da la autorización) para ayudarle a mejorar o mantener sus habilidades de vida diaria. Los servicios de salud mental se pueden proporcionar en una clínica o consultorio de proveedor, por teléfono o por telemedicina, o en su hogar u otro entorno comunitario.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- **Servicios de apoyo con los medicamentos**

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

- **Manejo de casos específicos**

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

- **Servicios de intervención por crisis**

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

- **Servicios de estabilización por crisis**

---



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Este servicio está disponible para abordar una condición urgente que necesita atención inmediata. La estabilización de crisis puede durar hasta 20 horas y debe proporcionarse en un centro de atención médica autorizado las 24 horas, en un programa ambulatorio basado en un hospital o en un sitio de proveedores certificado para proporcionar servicios de estabilización de crisis.
  
- **Servicios de tratamiento residencial para adultos**
  - Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para las personas que viven en instalaciones con licencia que proporcionan servicios de tratamiento residencial para personas con enfermedades mentales. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Medi-Cal no cubre el costo de la habitación y la pensión para estar en la instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial para adultos.
  
- **Servicios de tratamiento residencial por crisis**
  - Estos servicios proporcionan tratamiento de salud mental y desarrollo de habilidades para personas que tienen una crisis mental o emocional grave, pero que no necesitan atención en un hospital psiquiátrico. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana en centros autorizados. Medi-Cal no cubre el costo de la habitación y la pensión para estar en la instalación que ofrece servicios de tratamiento residencial por crisis.
  
- **Servicios intensivos de tratamiento diurno**



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Este es un programa estructurado de tratamiento de salud mental proporcionado a un grupo de personas que podrían necesitar estar en el hospital u otro centro de atención las 24 horas de otra manera. El programa dura al menos tres horas al día. Las personas pueden ir a sus propias casas por la noche. El programa incluye actividades y terapias de desarrollo de habilidades, así como psicoterapia.
- **Rehabilitación diurna**
  - Este es un programa estructurado diseñado para ayudar a las personas con enfermedades mentales a aprender y desarrollar habilidades para afrontar la vida, y para manejar los síntomas de la enfermedad mental de manera más eficiente. El programa dura al menos tres horas por día. El programa incluye actividades y terapias de desarrollo de habilidades.
- **Servicios de hospital psiquiátrico para pacientes hospitalizados**
  - Estos son servicios prestados en un hospital psiquiátrico autorizado basado en la determinación de un profesional de salud mental con licencia que la persona requiere un tratamiento intensivo de salud mental las 24 horas.
- **Servicios del centro de salud psiquiátrico**
  - Estos servicios se prestan en un centro de salud mental autorizado y especializado en el tratamiento de rehabilitación las 24 horas de enfermedades graves de salud mental. Los centros de salud psiquiátrica deben tener un acuerdo con un hospital o clínica cercano para cumplir con las necesidades de atención médica física de las personas en el centro.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## ¿Hay servicios especiales disponibles para niños, adolescentes o adultos jóvenes?

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

Para ser elegible para los servicios de EPSDT, un beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal con alcance completo. EPSDT abarca los servicios que son necesarios para corregir o mejorar cualquier condición de salud mental o para prevenir que una condición de salud mental empeore.

Pregúntele a su proveedor acerca de los servicios de EPSDT. Usted puede recibir estos servicios si su proveedor y el MHP descubren que los necesita porque son médicamente necesarios.

Si tiene preguntas sobre el beneficio EPSDT, llame a la línea de acceso de FCMHP al 1-800-654-3937.

El MHP para niños, adolescentes y jóvenes menores de 21 años también está disponible en el MHP: Servicios de comportamiento terapéutico (TBS), Coordinación de cuidados intensivos (ICC), Servicios intensivos basados en el hogar (IHBS) y Servicios de cuidado terapéutico de crianza (TFC).



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## Servicios terapéuticos del comportamiento

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

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

- Si usted está viviendo en casa, una persona del personal de los TBS puede trabajar directamente con usted para reducir los problemas graves de conducta y tratar de evitar que tenga que ir a un nivel más alto de atención, como un hogar de grupo para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves.
- Si vive en un hogar colectivo para niños, adolescentes y jóvenes con problemas emocionales muy graves, un miembro del personal de los TBS puede trabajar con usted para que pueda pasar a un nivel de atención más bajo, como un hogar temporal o el regreso a casa. Los TBS le ayudarán a usted y a su familia, cuidador o tutor a aprender nuevas formas de abordar el comportamiento problemático y las formas de aumentar los tipos de comportamiento que le permitirán tener éxito. Usted, la persona del personal de los TBS y su familia, cuidador o tutor trabajarán juntos como un equipo para abordar los comportamientos problemáticos durante un período corto, hasta que ya no necesite de los TBS. Usted tendrá un plan de los TBS que le indicará lo que



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.



usted, su familia, cuidador o tutor, y lo que la persona del personal de los TBS hará durante los mismos, y cuándo y dónde ocurrirá los TBS. La persona del personal de los TBS puede trabajar con usted en la mayoría de los lugares donde es probable que necesite ayuda con su comportamiento problemático. Esto incluye su hogar, hogar de crianza, hogar de grupo, escuela, programa de tratamiento diurno y otras áreas en la comunidad.

## **Coordinación de cuidados intensivos**

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

Los componentes del servicio de la ICC incluyen la evaluación; planificación e implementación de servicios; monitoreo y adaptación; y la transición. Los servicios de la ICC se prestan a través de los principios del Modelo de práctica básica integrada (ICPM), incluido el establecimiento del Equipo de niños y familias (CFT) para asegurar la facilitación de una relación de colaboración entre un niño, su familia y los sistemas de servicio infantil involucrados.

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

- Garantiza que se pueda acceder a los servicios médicamente necesarios, sean coordinados y prestados de manera firme, sean personalizados, orientados



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

hacia el cliente y de manera competente en lo que se refiere a la cultura y la lingüística.

- Garantiza que los servicios y apoyos sean específicos para las necesidades del niño.
- Facilita una relación de colaboración entre el niño, su familia y los sistemas involucrados en la prestación de servicios a ellos.
- Apoya al padre/cuidador para cumplir con las necesidades de sus hijos.
- Ayuda a establecer el CFT y proporciona apoyo continuo.
- Organiza y combina la atención entre los proveedores y los sistemas de servicio de niños para permitir que el niño sea atendido en su comunidad.

### **Servicios intensivos en casa**

Los IHBS son intervenciones individualizadas y basadas en las fortalezas y están diseñadas para cambiar o mejorar las condiciones de salud mental que interfieren con el funcionamiento de un niño/joven y tienen como objetivo ayudar al niño/joven a desarrollar las habilidades necesarias para el funcionamiento exitoso en el hogar y la comunidad, y mejorar la capacidad de la familia del niño/joven para ayudarlo a desempeñarse con éxito en el hogar y la comunidad.

Los servicios de los IHBS se proporcionan de acuerdo con un plan de tratamiento individualizado desarrollado de acuerdo con el ICPM por el CFT en coordinación con el plan de servicio general de la familia, que puede incluir, pero no se limita a la evaluación, desarrollo del plan, terapia, rehabilitación y problemas colaterales. Los IHBS se proporciona a los beneficiarios menores de 21 años que son elegibles para los servicios de Medi-Cal de alcance completo y que cumplen con los criterios de necesidad médica para este servicio.

### **Hogar temporal terapéutico**



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937.  
FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.  
La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## DETERMINACIONES ADVERSAS DE BENEFICIOS POR PARTE DE SU MHP

### ¿Qué derechos tengo si el MHP niega los servicios que quiero o creo que necesito?

Si su MHP niega, limita, 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 MHP. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión solicitando una “queja” o “apelación”. Las secciones siguientes discuten su derecho a un Aviso y qué debe hacer si no está de acuerdo con la decisión de su MHP.

### ¿Qué es una Determinación adversa de beneficios?

Una Determinación adversa de beneficios es cualquiera de las siguientes:

- Si su MHP o uno de sus proveedores decide que usted no califica para recibir ningún servicio de salud mental especializado de Medi-Cal porque usted no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor cree que necesita un servicio especializado de salud mental y le pide la aprobación al MHP, pero el MHP no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor, o reduce el tipo o la frecuencia del servicio. La mayoría de las veces recibirá un Aviso de determinación adversa de beneficios antes de recibir el servicio, pero a veces el Aviso de determinación adversa de beneficios vendrá después de que ya recibió el servicio, o mientras está recibiendo el servicio. Si recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios después de haber recibido el servicio, no tiene que pagar por el servicio.
- Si su proveedor ha pedido la aprobación al MHP, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Si su MHP no le proporciona servicios basados en los estándares de tiempo de cita que es necesario seguir (consulte la página 25).
- Si presenta una queja ante el MHP y el MHP no le responde con una decisión por escrito sobre su queja en un plazo de 90 días.
- Si usted presenta una apelación ante el MHP y el MHP no le responde con una decisión por escrito sobre su apelación en un plazo de 30 días, o si presentó una apelación expedita, y no recibió una respuesta en un plazo de 72 horas.

### **¿Qué es un Aviso de determinación adversa de beneficios?**

Un Aviso de determinación adversa de beneficios es una carta que su MHP le enviará si toma la decisión de negar, limitar, retrasar o terminar los servicios que usted y su proveedor creen que usted debe recibir. 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 MHP para proporcionar servicios.

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

El Aviso de determinación adversa de beneficios le indicará:

- La decisión que tomó su MHP que le afecta a usted y su capacidad para obtener servicios
- La fecha en que la decisión entrará en vigencia y el motivo de la decisión
- Las reglas estatales o federales en que se basó la decisión
- Sus derechos si no está de acuerdo con la decisión del MHP
- Cómo presentar una apelación ante el MHP
- Cómo solicitar una Audiencia estatal si usted no está satisfecho con la decisión del MHP sobre su apelación



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Cómo solicitar una apelación expedita o una Audiencia estatal expedita
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia estatal
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia estatal
- Si usted es elegible para continuar recibiendo servicios mientras espera una apelación o una decisión de la Audiencia estatal
- 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 formulario. Si no entiende el formulario, su MHP puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA: PARA PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN

### ¿Qué sucede si no obtengo los servicios que quiero de mi MHP?

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

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

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

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

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

Si desea ayuda, llame a la línea de acceso de FCMHP al 1-800-654-3937.

## **¿Puede el Estado ayudarme con mi problema/preguntas?**

Puede comunicarse con el Departamento de Servicios de salud, Oficina del defensor del pueblo, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (excluyendo días festivos), por teléfono al (888) 452-8609 o por correo electrónico [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov).

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

También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios sociales de California (CDSS) para preguntar acerca de sus derechos de audición poniéndose en contacto con su Unidad de consulta y respuesta pública por teléfono al (800) 952-5253 (los usuarios de TTY, deben llamar al (800) 952-8349).



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.



## EL PROCESO DE QUEJA

### ¿Qué es una queja?

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

### ¿Qué es el Proceso de quejas?

El proceso de queja es el proceso del MHP para revisar su queja o reclamo sobre sus servicios o el MHP.

Una queja se puede hacer en cualquier momento de forma oral o por escrito, y hacer una queja no hará que usted pierda sus derechos o servicios. Si presenta una queja, su proveedor no se meterá en problemas.

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

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

### ¿Cuándo puedo presentar una queja?

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937.  
FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.  
La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

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

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

## **¿Cómo sé si el MHP recibió mi queja?**

Su MHP le hará saber que recibió su queja enviándole una confirmación por escrito.

## **¿Cuándo se decidirá mi queja?**

El MHP debe tomar una decisión sobre su queja dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha en que presentó su queja. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta por 14 días calendario si solicita una extensión, o si el MHP 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 MHP cree que tiene la capacidad de resolver su queja si tiene más tiempo para obtener información de usted u otras personas involucradas.

## **¿Cómo sé si el MHP ha tomado una decisión sobre mi queja?**

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

aconseje de su derecho a solicitar una Audiencia Estatal. Su MHP le proporcionará un Aviso de determinación adversa de beneficios en la fecha en que expire el plazo. Puede llamar al MHP para obtener más información si no recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios.

**¿Hay una fecha límite para presentar una queja?**

No, puede presentar una queja en cualquier momento.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

Su MHP debe permitirle solicitar una revisión de ciertas decisiones tomadas por el MHP o sus proveedores sobre sus servicios especializados de salud mental. Hay dos maneras de solicitar una revisión. Una forma es usar el proceso de apelación estándar. La otra forma es mediante el proceso de apelación acelerada. Estos dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para calificar para una apelación acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.

### ¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de una decisión tomada por el MHP o su proveedor que implica una denegación o cambios en los servicios que usted cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, el MHP puede tardar hasta 30 días en revisarla. Si cree que esperar 30 días pondrá su salud en riesgo, debe solicitar una “apelación acelerada”.

El proceso de apelación estándar:

- Le permite presentar una apelación oralmente o por escrito. Si presenta su apelación oralmente, debe darle seguimiento con una apelación firmada por escrito. Puede obtener ayuda para escribir la apelación. Si no realiza un seguimiento de una apelación firmada por escrito, su apelación no se resolverá. Sin embargo, la fecha en que presentó la apelación oral es la fecha de presentación.
- Asegúrese de que la presentación de una apelación no contará en su contra o su proveedor de ninguna manera.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Le permite autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluyendo a un proveedor. Si autoriza a otra persona para actuar en su nombre, el MHP podría pedirle que firme un formulario autorizando al MHP a divulgar información a esa persona.
- Permite que sus beneficios continúen al solicitar una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días a partir de la fecha en que se le entregó su Aviso de determinación adversa de beneficios fue enviado por correo o personalmente. Usted no tiene que pagar por servicios continuos mientras la apelación está pendiente. Sin embargo, si usted solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.
- Se asegura que las personas que tomen la decisión sobre su apelación estén calificadas para hacerlo y no participen en ningún nivel anterior de revisión o toma de decisiones.
- Le permite a usted o a su representante examinar su expediente de caso, incluyendo su expediente médico, y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación.
- Le permite tener una oportunidad razonable de presentar evidencia y testimonios y brindar argumentos legales y objetivos, en persona o por escrito.
- Le permite a usted, su representante o el representante legal del patrimonio de un miembro fallecido que sea incluido como partes en la apelación.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937.  
FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.  
La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Le deja saber que su apelación está siendo revisada al enviarle una confirmación por escrito.
- Le informa sobre su derecho a solicitar una Audiencia estatal, después de la finalización del proceso de apelación con el MHP.

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

Puede presentar una apelación ante su MHP en cualquiera de las siguientes situaciones:

- El MHP o uno de los proveedores contratados decide que usted no califica para recibir los servicios especializados de salud mental de Medi-Cal, porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Su proveedor piensa que usted necesita un servicio especializado de salud mental y pide su aprobación al MHP, pero el MHP no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Su proveedor ha pedido su aprobación al MHP, pero el MHP necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Su MHP no le proporciona servicios según los plazos que ha establecido el MHP.
- Usted no cree que el MHP esté proporcionando servicios lo suficientemente pronto como para satisfacer sus necesidades.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Usted y su proveedor no están de acuerdo en los servicios especializados de salud mental que necesita.

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

---



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

Puede llamar a su MHP para obtener ayuda para llenar una apelación. El MHP le proporcionará sobres con la dirección impresa en todos los lugares de proveedores para que usted envíe por correo su apelación. Si no tiene un sobre con la dirección impresa, puede enviar su apelación directamente a la dirección en la parte delantera de este manual o puede enviar su apelación por correo electrónico o fax a [mcare@fresnocountyca.gov](mailto:mcare@fresnocountyca.gov), o (559) 455-4633. 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.

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

Su MHP le notificará a usted o a su representante por escrito sobre su decisión para su apelación. La notificación tendrá la siguiente información:

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

### **¿Hay un plazo límite para presentar una apelación?**

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

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

El MHP debe tomar una decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que el MHP recibe su solicitud de apelación. Los plazos para tomar una decisión se pueden prorrogar hasta 14 días calendario si usted pide una prórroga o si el MHP cree que se necesita más información y que el retraso lo beneficia. Un ejemplo de cuándo una prórroga es beneficiosa para usted es cuando el MHP cree que tiene la capacidad de aprobar su apelación si tiene más tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

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

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

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

Una apelación acelerada es una forma más rápida de decidir una apelación. El proceso de apelación acelerada sigue un proceso similar al proceso de apelación estándar. Sin embargo, debes demostrar que esperar una apelación estándar podría empeorar su condición de salud mental. El proceso de apelación acelerado también sigue plazos diferentes a los de la apelación estándar. El MHP tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Puede hacer una solicitud verbal para una apelación expedita. No tiene que presentar su solicitud de apelación acelerada por escrito.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.



## ¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si cree que esperar hasta 30 días para una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, salud o capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima función, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación. Si el MHP acepta que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su MHP resolverá su apelación acelerada en un plazo de 72 horas posteriores a que el MHP reciba la apelación. Los plazos para tomar una decisión pueden extenderse hasta por 14 días calendario si solicita una extensión, o si el MHP demuestra que hay una necesidad de información adicional y que el retraso es para su beneficio. Si su MHP extiende los plazos, el MHP le dará una explicación por escrito sobre la razón por la cual se extendieron los plazos.

Si el MHP decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el MHP 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 no está de acuerdo con la decisión del MHP de que su apelación no cumple con los criterios de apelación acelerada, usted puede presentar una queja.

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL

### ¿Qué es una Audiencia estatal?

Una Audiencia estatal es una revisión independiente, realizada por un juez de derecho administrativo que trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, para asegurarse de que recibe los servicios especializados de salud mental a los que tiene derecho bajo el programa Medi-Cal.

### ¿Cuáles son mis derechos de Audiencia estatal?

Usted tiene derecho a:

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

### ¿Cuándo puedo presentar una Audiencia estatal?

Puede solicitar una Audiencia estatal en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Usted presentó una apelación y recibió una carta de resolución de apelación que le dice que su MHP niega su solicitud de apelación.
- Su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## ¿Cómo solicito una Audiencia estatal?

Puede solicitar una Audiencia estatal en línea en:

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

Puede solicitar una Audiencia estatal o una Audiencia estatal acelerada por teléfono:

Llame a la División de Audiencias estatales, llame gratis al (800) 743-8525 o (855) 795-0634, o llame a la línea de Consulta pública y respuesta, llamada gratuita al (800) 952-5253 o TDD (800) 952-8349.

Puede solicitar una Audiencia estatal 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 (916) 651-2789.**

## ¿Hay una fecha límite para solicitar una Audiencia estatal?

Sí, solo tiene 120 días para solicitar una Audiencia estatal. Los 120 días comienzan el día después de que el MHP 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 de MHP.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

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

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

Si actualmente está recibiendo servicios autorizados y desea continuar recibiendo los servicios mientras espera la decisión de la Audiencia estatal, debe solicitar una Audiencia estatal dentro de los 10 días a partir de la fecha de recibir el Aviso de determinación adversa de beneficios, o antes de la fecha en que su MHP dice que los servicios serán detenidos o reducidos. Cuando usted solicita una Audiencia estatal, debe decir que desea seguir recibiendo servicios durante el proceso de Audiencia estatal.

Si solicita la continuación de los servicios y la decisión final de la Audiencia estatal confirma la decisión de reducir o descontinuar el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la Audiencia estatal estaba pendiente.

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

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

### **¿Qué pasa si no puedo esperar 90 días para conocer la decisión de mi Audiencia estatal?**

Si cree que esperar tanto tiempo será perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta en un plazo de tres días hábiles. Solicite a su médico o profesional de salud mental que le escriba una carta. También puede escribir una carta usted



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

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.

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937.  
FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.  
La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## INSTRUCCIONES ANTICIPADAS

### ¿Qué son las instrucciones anticipadas?

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

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Sus instrucciones individuales sobre atención médica

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

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

**California Department of Justice**

**Attn: Public Inquiry Unit**

**P. O. Box 944255**

**Sacramento, CA 94244-2550**



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937.  
FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.  
La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

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

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

- Ser tratado con respeto hacia su persona y respeto por su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y a que le expliquen de manera que usted pueda comprender.
- Participar en las decisiones relativas a su atención de salud mental, incluso el derecho a rechazar el tratamiento.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia, castigo o represalia sobre el uso de restricciones y reclusión.
- Solicitar y obtener una copia de sus expedientes médicos, y solicitar que se cambien o corrijan, si es necesario.
- Obtener la información en este manual sobre los servicios cubiertos por el MHP, otras obligaciones del MHP y sus derechos según está descrito aquí. También tiene derecho a recibir esta información y otra información proporcionada por el MHP de manera que sea fácil de comprender. Esto significa, por ejemplo, que el MHP debe poner su información escrita a disposición en los idiomas utilizados por al menos el cinco por ciento o 3,000 de los beneficiarios de MHP, lo que sea menor, y poner a disposición de forma gratuita los servicios de intérprete oral para las personas que hablan otros idiomas. Esto también significa que el MHP debe proporcionar diferentes materiales para personas con necesidades



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.



especiales, como personas ciegas o con visión limitada, o personas que tienen problemas para leer.

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



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Proporcionar una segunda opinión de un profesional de la salud calificado dentro de la red de MHP, o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted si así lo solicita.
- Coordinar los servicios que proporciona con los servicios que se le proporcionan a través de un plan de salud de atención administrada de Medi-Cal o con su proveedor de atención primaria, si es necesario, y asegurarse de que su privacidad esté protegida según lo especificado en las normas federales sobre la privacidad de la información de salud.
- Proporcionar acceso oportuno a la atención, incluyendo los servicios disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una condición psiquiátrica de emergencia o una condición urgente o de crisis.
- Participar en los esfuerzos del estado para fomentar la prestación de servicios de una manera culturalmente competente a todas las personas, incluyendo aquellos con dominio limitado del inglés y diversos orígenes culturales y étnicos.
- Su MHP debe asegurarse de que su tratamiento no cambie de manera dañina como resultado de que usted exprese sus derechos. Su MHP está obligado a seguir otras leyes federales y estatales aplicables (tales como: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, tal como se aplica en los reglamentos en 45 CFR parte 80; la Ley de Discriminación por edad de 1975, como se aplica en los reglamentos en 45 CFR parte 91; la Ley de Rehabilitación de 1973; Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (con respecto a los programas y actividades educativas); Títulos II y III de la Ley de Estadounidenses con discapacidades); Sección 1557 de la Ley de Protección al paciente y cuidado de salud a bajo precio; así como los derechos aquí descritos.
- Usted puede tener derechos adicionales bajo las leyes estatales sobre el tratamiento de salud mental. Si desea ponerse en contacto con el Defensor de los Derechos de los pacientes de su condado, puede hacerlo por:



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

**Teléfono: Llame al Programa de abogados de derechos de los pacientes de salud mental (MHPRA)**

**(559) 492-1652**

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

**Fax: (559) 492-3808**

**Correo: Escriba al Programa MHPRA**

**MHPRA Program**

**1357 W. Shaw Ave. Ste. 101**

**Fresno, CA 93711**

**En persona: Visite el Programa MHPRA**

**1357 W. Shaw Ave. Ste. 101**

**Fresno, CA 93711**

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

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

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

- Leer atentamente este manual del beneficiario y otros materiales importantes de información del MHP. Estos materiales le ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Usted tendrá el mejor resultado si sigue su plan de tratamiento. Si no puede asistir a una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de anticipación y re programe para otro día y hora.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.

- Llevar siempre su tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.
- Informar a su proveedor si necesita un intérprete oral antes de su consulta.
- Comentar a su proveedor sobre todas sus preocupaciones médicas para que su plan de tratamiento sea preciso. 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 su plan de tratamiento y cualquier otra información que reciba durante el tratamiento.
- Seguir el plan de tratamiento que usted y su proveedor han acordado.
- Comunicarse con el MHP 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 MHP 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 de 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](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) o utilizar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame al Fresno County Mental Health Plan (FCMHP) at 1-800-654-3937. FCMHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.  
O visite en línea en <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>.