



SAN MATEO COUNTY HEALTH

**BEHAVIORAL HEALTH
& RECOVERY SERVICES**

Condado de San Mateo Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal Manual para Beneficiarios

**Servicios Relacionados con el Alcohol y Otras Drogas
310 Harbor Blvd., Bldg. E; Belmont, CA 94002**

**Fecha de revisión: 1.º de diciembre de 2023

**Fecha de entrada en vigor: 1.º de enero de 2024¹

¹ Se debe entregar este manual cuando el beneficiario tenga acceso a los servicios por primera vez.

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-388-5189 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-388-5189 (TTY: 711). These services are free of charge.

(Arabic) الشعار بالعربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-388-5189 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-388-5189 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-388-5189 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-800-388-5189 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ហ្គាសម្ព័ន្ធជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-388-5189 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-388-5189 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-388-5189 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-388-5189 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

(Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-388-5189 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-388-5189 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-388-5189 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-388-5189 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-388-5189 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-388-5189 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-388-5189 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-388-5189 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-388-5189 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-388-5189 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-388-5189 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິຕິພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-388-5189 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-388-5189 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-388-5189 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-388-5189 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-388-5189 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-388-5189 (линия ТТТ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-388-5189 (линия ТТТ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-388-5189 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-388-5189 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-388-5189 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-388-5189 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-388-5189 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-388-5189 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-388-5189 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-388-5189 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-388-5189 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-388-5189 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

ÍNDICE

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS.....	6
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN.....	7
INFORMACIÓN GENERAL.....	10
SERVICIOS.....	13
CÓMO OBTENGO LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ORGANIZADO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL.....	26
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL.....	31
CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA.....	32
CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR.....	34
SU DERECHO A TENER ACCESO A EXPEDIENTES MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES ...	38
AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS.....	39
PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	43
EL PROCESO DE RECLAMO.....	46
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO).....	49
EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL.....	55
INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL (MEDI-CAL PROGRAM).....	59
DIRECTIVA ANTICIPADA.....	62
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO.....	64
SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN.....	68



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS
al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>
ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

Otros idiomas

Puede obtener este Manual para beneficiarios y otros materiales del plan en otros idiomas sin costo para usted. Proporcionamos traducciones por escrito de traductores calificados. Llame a ACCESS del Departamento de Servicios de Salud del Comportamiento y Recuperación (Behavioral Health and Recovery Services, BHRS) del condado de San Mateo al 1-800-686-0101 (TTY: 711). La llamada es gratis. Lea este Manual para beneficiarios para obtener más información sobre los servicios de asistencia de idiomas para la atención médica, como los servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Usted puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles sin costo alguno para usted. Llame a la Oficina de Asuntos del Consumidor y la Familia en el condado de San Mateo al 1-800-388-5189 o a ACCESS al 1-800-686-0101 (TTY: 711). La llamada es gratis.

Servicios de interpretación

El condado de San Mateo brinda servicios de interpretación oral de un intérprete calificado, las 24 horas, sin costo para usted. No tiene que usar a un miembro de la familia o amigo como intérprete. No recomendamos el uso de menores como intérpretes, a menos que sea una emergencia. Los servicios culturales, lingüísticos y de interpretación están disponibles sin costo para usted. La ayuda está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda con el idioma o recibir este manual en un idioma distinto, llame al 1-800-686-0101 (TTY:711). La llamada es gratis.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es ilegal. El BHRS del condado de San Mateo sigue las leyes federales y civiles. El condado de San Mateo no discrimina ilegalmente, excluye ni brinda un trato diferenciado a las personas por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

El BHRS del condado de San Mateo ofrece:

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

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Centro de Llamadas ACCESS del BHRS del condado de San Mateo las 24 horas, los 7 días de la semana, llamando al 1-800-686-0101. O, si no puede escuchar o hablar bien, llame a la línea *TTY/TDD*: 711. Si lo solicita, este documento puede estar disponible en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO

Si considera que BHRS del condado de San Mateo no ha proporcionado estos servicios o 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, afección médica, información genética,



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar un reclamo ante la Oficina de Asuntos del Consumidor y la Familia (Office of Consumer and Family Affairs, OCFA). Puede presentar un reclamo por teléfono, por escrito, en persona o de forma electrónica:

- Por teléfono: Comuníquese con la OCFA entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m., de lunes a viernes, llamando al 1-800-388-5189. O, si no puede escuchar o hablar bien, llame al TYY/TDD: 711.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o escriba y envíe una carta a:
San Mateo County BHRS Office of Consumer and Family Affairs
1950 Alameda de las Pulgas STE 157
San Mateo, CA 94403
- En persona: Vaya al consultorio de su proveedor o a OCFA y diga que desea presentar un reclamo.
- De forma electrónica: Visite el sitio web de la OCFA en:
<https://www.smchealth.org/support-clients-family>

OFICINA DE DERECHOS CIVILES: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA

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

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar o escuchar bien llame al **711 (Servicio para personas con deficiencias auditivas del Estado de California)**.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o envíe una carta a:



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

Los formularios de queja están disponibles en:

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

- De forma electrónica: Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES: DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE ESTADOS UNIDOS

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

- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si no puede hablar o escuchar bien, llame a **TTY/TDD al 1-800-537-7697**.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o envíe una carta a:
**U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**

Los formularios de queja están disponibles en

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- De forma electrónica: Visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>
ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

INFORMACIÓN GENERAL

¿Por qué es importante leer este manual?

Bienvenido a los Servicios de Salud del Comportamiento y Recuperación del Condado de San Mateo. Si usted o un ser querido está luchando contra la adicción a las drogas, el alcoholismo, los medicamentos recetados o la dependencia a sustancias químicas, buscar ayuda es el primer paso en la recuperación. Como el plan de uso de sustancias para los beneficiarios de Medi-Cal que residen en el condado de San Mateo, los Servicios de Salud del Comportamiento y Recuperación (BHRS) ofrecen consulta gratis, evaluación, enlaces y referencias a una red de proveedores contratados para el tratamiento del uso de sustancias basado en la comunidad en todo el condado. Llame a nuestro Centro de Llamadas de Access para obtener ayuda al 1- 800-686-0101, TTY (para personas con discapacidad auditiva): marque 711.

Es importante que entienda cómo funciona el plan del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo para que pueda obtener la atención que necesita. Este manual le explica sus beneficios y cómo obtener atención. También responderá muchas de sus preguntas. Usted aprenderá:

- cómo recibir servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo
- los beneficios a los que tiene acceso
- qué hacer si tiene una pregunta o problema
- sus derechos y responsabilidades como beneficiario del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal

Si no lee este manual en este momento, guárdelo para poder leerlo más adelante. Use este manual como complemento del manual del beneficiario que recibió cuando se inscribió en su plan de beneficios de Medi-Cal. Su beneficio de Medi-Cal podría ser con un plan de atención administrada de Medi-Cal o con el programa estándar de “Pago por Servicio” (“Fee for Service”) de Medi-Cal.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Como beneficiario del Plan del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su condado, su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos del Condado de San Mateo es responsable de lo siguiente:

- Determinar si usted cumple los criterios para tener acceso a los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo o su red de proveedores.
- Coordinar su atención con otros planes o sistemas de prestación, según sea necesario, para facilitar la transición de atención y guiar las referencias de los beneficiarios, garantizando que se cierre el ciclo de referencias y que el nuevo proveedor acepte la atención del beneficiario.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que atienda las 24 horas del día y los 7 días de la semana que pueda informarle sobre cómo obtener servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo. También puede comunicarse con el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo para preguntar por la disponibilidad de atención fuera del horario laboral.
- Tener suficientes proveedores cerca de usted para asegurarse de que puede obtener los servicios de tratamiento por consumo de sustancias cubiertos por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo si los necesita.
- Informarle y capacitarle sobre los servicios disponibles en su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo.
- Proporcionarle los servicios en su idioma o mediante un intérprete (si es necesario) de forma gratuita e informarle de la disponibilidad de estos servicios de interpretación.
- Proporcionarle información por escrito sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o formatos. Puede encontrar folletos informativos en varios idiomas en: <https://www.smchealth.org/alcohol-and-other-drugs-services>



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Notificarle sobre cualquier cambio importante en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigor prevista para el cambio. Un cambio se considerará importante cuando haya un aumento o una disminución en la cantidad o tipos de servicios disponibles, o si hay un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red, o si hay cualquier otro cambio que afecte a los beneficios que usted recibe a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo.
- Garantizar que tenga acceso continuo a su proveedor fuera de la red anterior y actual durante un periodo de tiempo si el cambio de proveedor pudiera afectar a su salud o aumentar el riesgo de hospitalización.

Para servicios para los beneficiarios, comuníquese con el Centro de Llamadas ACCESS del BHRS al 1-800-686-0101.

Información para los beneficiarios que necesitan materiales en otro idioma

Llame a nuestro Centro de Llamadas al: 1-800-686-0101.

Información para beneficiarios con problemas para leer

Llame a nuestro Centro de Llamadas al: 1-800-686-0101.

Información para beneficiarios con discapacidad auditiva

Se puede tener acceso a información para personas con discapacidad auditiva al: 1-800-686-0101, TTY para personas con discapacidad auditiva: llame al 711.

Información para beneficiarios con discapacidad visual

Llame a nuestro Centro de Llamadas al: 1-800-686-0101.

Aviso de prácticas de privacidad

El Aviso de prácticas de privacidad en diferentes idiomas se puede encontrar en:

<https://www.smchealth.org/bhrs-doc/notice-privacy-practices-03-02>



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

SERVICIOS

¿Qué son los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo?

Los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal son servicios de atención médica para personas que padecen una afección relacionada con el consumo de sustancias o, en algunos casos, corren el riesgo de desarrollar una afección relacionada con el consumo de sustancias que un pediatra o un médico general no pueden tratar. Puede consultar la sección “Servicios de detección, intervención breve, referencia a servicios de tratamiento e intervención temprana” de este aviso para obtener más información.

Los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal incluyen:

- servicios de tratamiento ambulatorio
- servicios de tratamiento ambulatorio intensivo
- servicios de hospitalización parcial
- servicios de tratamiento residencial/para pacientes hospitalizados
- servicios de manejo del síndrome de abstinencia
- servicios del programa de tratamiento por estupefacientes
- medicamentos para el tratamiento de adicciones (Medications for Addiction Treatment, MAT)
- servicios de recuperación
- servicios de apoyo entre pares
- servicios de coordinación de atención
- manejo de contingencias
- servicios móviles ante crisis



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los servicios que ofrece el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo están disponibles por teléfono o telesalud, excepto las evaluaciones médicas para los servicios de tratamiento por estupefacientes y manejo del síndrome de abstinencia. Si desea obtener más información sobre cada servicio del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal que puede estar disponible para usted, consulte las descripciones a continuación:

Servicios de tratamiento ambulatorio

- Los servicios de asesoría se proporcionan a los beneficiarios hasta nueve horas a la semana para los adultos y menos de seis horas a la semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando es médicamente necesario. Los servicios pueden superar el máximo dependiendo de la necesidad médica individual. Un profesional autorizado o un consejero certificado puede proporcionar los servicios en cualquier lugar apropiado en la comunidad, en persona, por teléfono o por telesalud.
- Los servicios ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoría, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción contra el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción contra el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastorno de consumo de sustancias.

Servicios ambulatorios intensivos

- Se proporcionan servicios ambulatorios intensivos a los beneficiarios un mínimo de nueve horas con un máximo de 19 horas a la semana para los adultos, y un mínimo de seis horas con un máximo de 19 horas a la semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando se determina que son médicamente necesarios. Los servicios consisten principalmente en asesoría y educación



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

sobre problemas relacionados con las adicciones. Un profesional autorizado o un asesor certificado pueden proporcionar los servicios en un entorno estructurado. Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo se pueden proporcionar en persona, por telesalud o por teléfono.

- Los servicios ambulatorios intensivos incluyen los mismos componentes que los servicios ambulatorios. El aumento del número de horas de servicio es la principal diferencia.

Hospitalización parcial (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios de hospitalización parcial incluyen 20 horas o más de programación clínica intensiva a la semana, según sea médicamente necesario. Los programas de hospitalización parcial suelen tener acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, y atienden las necesidades identificadas que justifican una supervisión o manejo diario, pero que se pueden abordar adecuadamente en un entorno ambulatorio clínicamente intensivo. Se pueden proporcionar servicios en persona, por telesalud sincrónica o por teléfono.
- Los servicios de hospitalización parcial son similares a los servicios ambulatorios intensivos, siendo las principales diferencias un aumento del número de horas y el acceso adicional a servicios médicos.
- Los servicios de hospitalización parcial no se ofrecen a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo.

Tratamiento residencial (sujeto a la autorización del condado)

- El tratamiento residencial es un programa residencial no institucional, no médico, de 24 horas y de corta duración que proporciona servicios de rehabilitación a los beneficiarios con un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias cuando



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

se determina que es médicamente necesario. El beneficiario deberá vivir en las instalaciones y deberá recibir apoyo en sus esfuerzos por recuperar, mantener y aplicar habilidades interpersonales y de vida independiente, y tener acceso a los sistemas de apoyo de la comunidad. La mayoría de los servicios se proporcionan en persona; sin embargo, es posible recurrir también a la telemedicina y al teléfono para proporcionar servicios mientras la persona está en tratamiento residencial. Los proveedores y los residentes trabajan en colaboración para definir las barreras, definir las prioridades, establecer objetivos y resolver los problemas relacionados con los trastornos por consumo de sustancias. Los objetivos incluyen el mantener la abstinencia, prepararse para los desencadenantes de las recaídas, mejorar la salud personal y el funcionamiento social y participar en la atención continua.

- Los servicios residenciales requieren autorización previa del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo.
- Los servicios residenciales incluyen admisión y evaluación, coordinación de la atención, asesoría individual, asesoría de grupo, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción contra el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción contra el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastorno de consumo de sustancias.
- Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer medicamentos para el tratamiento de la adicción directamente en el sitio o facilitar el acceso a medicamentos para el tratamiento de la adicción fuera del sitio durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplen este requisito si solo facilitan la información de contacto de los proveedores de tratamiento de adicciones para medicamentos. Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Programa de tratamiento por estupefacientes

- El Programa de tratamiento por estupefacientes consiste en programas ambulatorios que proporcionan medicamentos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) para tratar los trastornos por consumo de sustancias cuando un médico los prescribe como medicamento necesarios. Los Programas de tratamiento por estupefacientes deben ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el formulario del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, incluida la metadona, la buprenorfina, la naloxona y el disulfiram.
- Se debe ofrecer al beneficiario, como mínimo, 50 minutos de sesiones de asesoría por mes calendario. Se pueden proporcionar estos servicios de asesoría en persona, por telesalud o por teléfono. Los servicios de tratamiento por estupefacientes incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoría, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción contra el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción contra el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastorno de consumo de sustancias.

Manejo del síndrome de abstinencia

- Los servicios del manejo del síndrome de abstinencia son urgentes y se proporcionan a corto plazo. Se pueden proporcionar servicios de manejo del síndrome de abstinencia antes de que finalice una evaluación completa y se pueden proporcionar en un entorno ambulatorio, residencial o de hospitalización.
- Independientemente del tipo de entorno, se deberá supervisar al beneficiario durante el proceso de manejo del síndrome de abstinencia. Los beneficiarios que reciban tratamiento para el manejo del síndrome de abstinencia en un entorno residencial o de hospitalización deberán residir en las instalaciones.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Un médico autorizado o un profesional autorizado prescriben los servicios de habilitación y rehabilitación médicamente necesarios.

- Los servicios del manejo del síndrome de abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción contra el trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción contra el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, observación y servicios de recuperación.

Medicamentos para el tratamiento de adicciones

- Los servicios de medicamentos para el tratamiento de adicciones están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. Los medicamentos para el tratamiento de adicciones incluyen todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar el trastorno por consumo de alcohol, el trastorno por consumo de opioides y cualquier trastorno por consumo de sustancias. Los beneficiarios tienen derecho a que se les ofrezcan medicamentos para el tratamiento contra las adicciones en el sitio o a través de una referencia fuera de las instalaciones. La lista de medicamentos aprobados incluye:
 - acamprosato de calcio
 - clorhidrato de buprenorfina
 - buprenorfina inyectable de liberación prolongada (Sublocade)
 - clorhidrato de buprenorfina/naloxona
 - clorhidrato de naloxona
 - naltrexona (oral)
 - suspensión inyectable de microesferas de naltrexona (Vivitrol)
 - clorhidrato de lofexidina (Lucemyra)
 - disulfiram (Antabuse)
 - metadona (suministrada por los Programas de tratamiento por estupefacientes)



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Se pueden proporcionar los medicamentos para el tratamiento de adicciones con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, asesoría individual, asesoría de grupo, terapia familiar, servicios de medicamentos, educación del paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención en caso de crisis por trastornos de consumo de sustancias y servicios de manejo del síndrome de abstinencia. Es posible que se proporcionen los medicamentos para el tratamiento de adicciones como parte de todos los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, incluidos los servicios de tratamiento ambulatorio, los servicios intensivos ambulatorios y el tratamiento residencial, por ejemplo.
- También es posible que los beneficiarios tengan acceso a los medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Por ejemplo, algunos médicos en instalaciones de atención primaria que trabajan con su Plan de Atención Administrada de Medi-Cal (el programa regular de “Pago por servicio” de Medi-Cal) pueden recetar los medicamentos para el tratamiento de adicciones, como la buprenorfina, y se pueden surtir o administrar en una farmacia.

Servicios de apoyo entre pares (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente de su condado de residencia.
- Proporcionar servicios de apoyo entre pares es opcional para los condados participantes. Se espera que los servicios de apoyo entre pares estén disponibles a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal en el condado de San Mateo a mediados de 2024.
- Los servicios de apoyo entre pares son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la autosuficiencia, la autodefensa, el desarrollo de



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden proporcionar a usted o a su(s) persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s) y se pueden recibir al mismo tiempo que se reciben otros servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. El especialista en servicios de apoyo entre pares es una persona que ha tenido experiencia con condiciones de salud mental o el uso de sustancias que está en recuperación y que ha completado los requisitos de un programa de certificación aprobado por el estado del condado, que está certificado por los condados y que proporciona estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud del comportamiento que tenga licencia, esté exento o esté registrado en el estado.

- Los servicios de apoyo entre pares incluyen capacitación individual y grupal, grupos educativos para el desarrollo de habilidades, navegación de recursos, servicios de participación para alentarlos a participar en tratamientos de salud del comportamiento y actividades terapéuticas como la promoción de la autodefensa.

Servicios de recuperación

- Los servicios de recuperación pueden ser importantes para su recuperación y bienestar. Los servicios de recuperación pueden ayudarle ponerse en contacto con la comunidad para el tratamiento para manejar su salud y la atención médica. Por lo tanto, este servicio enfatiza su papel en el manejo de su salud, el uso de estrategias eficaces de apoyo al autocontrol y la organización de recursos internos y comunitarios para proporcionar apoyo continuo al autocontrol.
- Es posible que reciba servicios de recuperación según su autoevaluación o la evaluación del proveedor sobre el riesgo de una recaída. Se pueden proporcionar servicios en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los servicios de recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoría individual, asesoría de grupo, terapia familiar, monitoreo de la recuperación y componentes de prevención de recaídas.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Coordinación de la atención

- Los servicios de coordinación de la atención consisten en actividades para proporcionar coordinación de la atención por trastornos por consumo de sustancias, la atención de salud mental y la atención médica, y para proporcionar conexiones a servicios y apoyos para su salud. La coordinación de la atención se proporciona con todos los servicios y puede tener lugar en entornos clínicos o no clínicos, incluida su comunidad.
- Los servicios de coordinación de la atención incluyen la coordinación con proveedores médicos y de salud mental para supervisar y apoyar las condiciones de salud, la planificación del alta y la coordinación con servicios auxiliares, incluida la conexión con servicios comunitarios como guarderías, transporte y vivienda.

Manejo de contingencias (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente de su condado de residencia.
- El proporcionar servicios de manejo de contingencias es opcional para los condados participantes.
- Los servicios de manejo de contingencias son un tratamiento basado en evidencias para el trastorno por consumo de estimulantes en el que los beneficiarios elegibles participarán en un servicio estructurado de manejo de contingencias ambulatorio de 24 semanas, seguido de seis o más meses de tratamiento adicional y servicios de apoyo a la recuperación sin incentivos.
- Las 12 semanas iniciales de los servicios de manejo de contingencias incluyen una serie de incentivos por cumplir los objetivos del tratamiento, específicamente el no consumir estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetaminas y metanfetaminas), lo que se verificará mediante pruebas de orina para detectar la



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

presencia de drogas. Los incentivos consisten en equivalentes en efectivo (por ejemplo, tarjetas regalo).

- Los servicios de manejo de contingencias solo están disponibles para los beneficiarios que reciben servicios en un entorno no residencial operados por un proveedor participante y están inscritos y participan en un curso de tratamiento integral e individualizado.
- Los servicios de manejo de contingencias estarán disponibles a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal en el condado de San Mateo a principios de 2024.

Servicios móviles ante crisis (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios móviles ante crisis están disponibles si está experimentando una crisis de salud mental o consumo de sustancias (crisis de salud del comportamiento).
- Los servicios móviles ante crisis son servicios proporcionados por profesionales de la salud en el lugar donde usted está experimentando una crisis, incluido su hogar, trabajo, escuela o cualquier otro lugar, excluyendo un hospital u otras instalaciones médicas. Los servicios móviles ante crisis están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.
- Los servicios móviles ante crisis incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización basada en la comunidad. Si necesita más atención, los proveedores de servicios móviles también facilitarán transferencias o referencias a otros servicios.
- Servicios móviles ante crisis: Los servicios móviles ante crisis estarán disponibles en el condado de San Mateo a principios de 2024. Para obtener información, llame a la Línea directa de crisis al 1-650-579-0350, o visite: <https://www.smchealth.org/crisis-services>



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Prueba de detección, evaluación, intervención breve y referencia al tratamiento

La prueba de detección de alcohol y drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la referencia al tratamiento no son un beneficio del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Este es un beneficio en el sistema de Pago por servicio de Medi-Cal y en el sistema de entrega de atención administrada de Medi-Cal para beneficiarios de 11 años o más. Los planes de atención administrados deben proporcionar servicios cubiertos para el trastorno por consumo de sustancias, que incluyen pruebas de detección de consumo de alcohol y medicamentos, evaluación, intervenciones breves y referencia a tratamiento (screening, assessment, brief interventions, and referral to treatment, SABIRT) para beneficiarios de 11 años o más.

Servicios de intervención temprana

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

Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir los servicios descritos anteriormente en este manual, así como servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para ser elegible para los servicios de Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, el beneficiario debe ser menor de 21 años y tener Medi-Cal de alcance completo. Los servicios de Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos cubren los servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar a corregir defectos y afecciones físicas y de salud del comportamiento. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección se consideran de ayuda a la afección y están cubiertos como servicios de Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos. Los criterios de acceso para beneficiarios menores de 21 años son diferentes y más flexibles que los criterios de acceso para adultos que tienen acceso a los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, para cumplir con el mandato de Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos de trastornos por uso de sustancias.

Si tiene preguntas sobre los servicios de Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, llame al 1-800-686-0101 o visite la página web de [Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos del Departamento de Servicios de Atención Médica \(Department of Health Care Services, DHCS\)](#).

Servicios para trastornos por consumo de sustancias disponibles en los planes de atención administrada o en el programa regular de “Pago por servicio” de Medi-Cal

Los planes de atención administrados deben proporcionar servicios cubiertos para el trastorno por consumo de sustancias, que incluyen pruebas de detección de consumo de alcohol y medicamentos, evaluación, intervenciones breves y referencia a tratamiento (SABIRT) para beneficiarios de 11 años o más, incluidos los miembros embarazadas, los miembros en entornos de atención primaria y en pruebas de detección de tabaco, alcohol y drogas ilícitas. Los planes de atención administrada también deben proporcionar o disponer la provisión de los medicamentos para el tratamiento de adicciones (también conocido como tratamiento asistido con medicamentos) proporcionados en atención primaria, hospitalización, departamentos



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

de emergencia y otros entornos médicos contratados. Los planes de atención administrada también deben proporcionar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluida la desintoxicación hospitalaria voluntaria.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

¿Cómo obtengo los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Si piensa que necesita servicios de tratamiento por consumo de sustancias, puede obtenerlos solicitándolos usted mismo al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado que se encuentra en la portada de este manual. También puede ser referido a su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para servicios de tratamiento por uso de sustancias de otras maneras.

Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo está obligado a aceptar referencias para servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias de médicos, profesionales de salud del comportamiento y otros proveedores de atención primaria que piensen que usted puede necesitar estos servicios y de su plan de salud de atención administrada de Medi-Cal, si usted es beneficiario. Por lo general, su médico general o el plan de atención administrada de Medi-Cal necesitarán su permiso o el permiso del padre, madre o cuidador de un niño para realizar la referencia, a menos que se trate de una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden realizar referencias al condado, incluidas escuelas; departamentos de asistencia pública o servicios sociales del condado; curadores, tutores o familiares; y agencias de cumplimiento de la ley.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de proveedores del condado de San Mateo. Si cualquier proveedor contratado se opone a realizar o a dar apoyo de cualquier servicio cubierto, el condado de San Mateo hará los arreglos necesarios para que otro proveedor realice el servicio. Su condado no puede denegar una solicitud para realizar una evaluación inicial para determinar si cumple con los



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

criterios para tener acceso a los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

Las políticas de transición de la atención y la elegibilidad de los miembros y posibles miembros se pueden determinar llamando al Centro de Llamadas ACCESS al 1-800-686-0101.

¿Dónde obtengo los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

El condado de San Mateo participa en el programa del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Ya que usted es residente del condado de San Mateo, puede obtener los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal en el condado donde vive a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Para los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal que no se proporcionen dentro de su condado, su condado hará los arreglos necesarios para que usted reciba servicios fuera del condado cuando sea necesario y apropiado. Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado de San Mateo tiene proveedores para el tratamiento de trastornos por uso de sustancias disponibles para tratar afecciones cubiertas por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Otros condados que no participan en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal pueden proporcionar los siguientes servicios de medicamentos de Medi-Cal:

- tratamiento ambulatorio intensivo
- tratamiento por estupefacientes
- tratamiento ambulatorio
- servicio por abuso de sustancias residencial perinatal (excluidos alojamiento y comida)

Si es menor de 21 años, también puede ser elegible para los servicios de Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos en cualquier otro condado del estado.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Atención fuera del horario laboral

Se puede obtener información sobre los servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana, llamando al Centro de Llamadas ACCESS al 1-800-686-0101.

¿Cómo saber cuándo necesito ayuda?

Muchas personas viven momentos difíciles y pueden experimentar problemas relacionados con el consumo de sustancias. Lo más importante que debe recordar es que hay ayuda disponible. Si usted es elegible para Medi-Cal y piensa que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su condado para averiguar con seguridad, ya que actualmente usted reside en un Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de un condado participante.

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

Puede comunicarse con el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su condado para que evalúen a su niño o adolescente si piensa que presenta alguno de los signos de consumo de sustancias. Si su niño o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que se necesitan servicios de tratamiento de drogas y alcohol cubiertos por el condado participante, el condado se encargará de que su niño o adolescente reciba los servicios.

¿Cuándo puedo obtener los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado?

Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe cumplir con las normas estatales sobre horarios de citas al programar una cita para que usted reciba los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Medi-Cal del condado. El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe ofrecerle una cita que cumpla con las siguientes normas de horarios:

- Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su solicitud no urgente de inicio de servicios con un proveedor para trastornos por consumo de sustancias para servicios ambulatorios y ambulatorios intensivos;
- Dentro de los 3 días hábiles siguientes a su solicitud de servicios del Programa de tratamiento de estupefacientes;
- Una cita de seguimiento no urgente dentro de un plazo de 10 días si está siguiendo un tratamiento para un trastorno por consumo de sustancias en curso, excepto en determinados casos identificados por el proveedor que le atiende.

Sin embargo, estos plazos podrían ser más largos si su proveedor determina que un tiempo de espera más largo es médicamente apropiado y no perjudica su salud. Si le informaron que fue incluido en una lista de espera y considera que el plazo podría ser perjudicial para su salud, comuníquese con su plan al 1-800-686-0101. Tiene derecho a presentar un reclamo si no recibe atención oportuna. Para obtener más información sobre cómo presentar un reclamo, consulte la sección “El proceso de reclamo” de este manual.

¿Quién decide qué servicios obtendrá?

Usted, su proveedor y el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado participan en la decisión sobre los servicios que necesita recibir a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado. Un proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias hablará con usted y, por medio de su evaluación, le ayudará a recomendar qué servicios son apropiados de acuerdo con sus necesidades. Podrá recibir algunos servicios mientras su proveedor realiza esta evaluación.

Si es menor de 21 años, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe proporcionarle los servicios médicamente necesarios que



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

le ayuden a corregir o mejorar su condición de salud mental. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud del comportamiento se consideran médicamente necesarios.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL

¿Dónde puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive y fuera de su condado, si es necesario. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, es elegible para recibir cobertura y beneficios adicionales bajo el programa de Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

Su plan de salud mental determinará si cumple con los criterios de acceso a los servicios especializados de salud mental. Si es así, el plan de salud mental le referirá a un proveedor de salud mental que evaluará sus necesidades para determinar qué servicios se recomiendan para satisfacer sus necesidades. También puede solicitar una evaluación de su plan de atención administrada si está inscrito como beneficiario en un plan de atención administrada. Si su plan de atención administrada determina que usted cumple con los criterios de acceso a los servicios especializados de salud mental, el plan de atención administrada le referirá para que reciba los servicios del plan de salud mental o le ayudará en la transición de sus servicios del plan de atención administrada al plan de salud mental.

No hay una opción incorrecta para tener acceso a los servicios de salud mental, lo que significa que es posible que incluso pueda recibir servicios de salud mental no especializados a través de su plan de atención administrada, además de los servicios especializados de salud mental. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud mental, si su proveedor determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted y siempre que esos servicios estén coordinados y no sean duplicados.

Para obtener información sobre los servicios de salud mental, llame al Centro de Llamadas ACCESS al 1-800-686-0101.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA

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

Como parte de la decisión de si usted necesita servicios de tratamiento por consumo de sustancias, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado trabajará con usted y su proveedor para decidir si usted cumple con los criterios de acceso para recibir los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. En esta sección, se explica cómo tomará esa decisión su condado participante.

Su proveedor trabajará con usted para realizar una evaluación y determinar qué servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal son los más adecuados para usted. Esta evaluación se debe realizar en persona, a través de telesalud o por teléfono. Es posible que reciba algunos servicios mientras se realiza la evaluación. Después de que su proveedor complete la evaluación, determinará si usted cumple con los siguientes criterios de acceso para recibir servicios a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal:

- Debe estar inscrito en Medi-Cal.
- Debe residir en un condado que participe en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Debe tener al menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales para un trastorno relacionado con sustancias y adictivo (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders for a Substance-Related and Addictive Disorder) (con la excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias) o haber tenido al menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales para trastornos relacionados con sustancias y adictivos antes de ser



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

Los beneficiarios menores de 21 años pueden recibir todos los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal cuando un proveedor determine que el servicio corregiría o ayudaría a corregir el abuso de sustancias o un trastorno por consumo de sustancias, aunque no se haya determinado un diagnóstico. Aunque su condado de residencia no participe en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, si es menor de 21 años, puede recibir estos servicios.

¿Qué significa necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y apropiados para abordar su condición. Para las personas mayores de 21 años, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir enfermedades o discapacidades significativas o aliviar dolores graves. Para los beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si el servicio corrige o ayuda a corregir el abuso de sustancias, o un trastorno por consumo de sustancias. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable el abuso de sustancias o un trastorno por consumo de sustancias se consideran de ayuda a la afección y, por tanto, están cubiertos como servicios de Evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR

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

El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado puede poner algunos límites a la hora de elegir proveedores. Puede solicitar que su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado le proporcione una primera opción de proveedores. Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado también debe permitirle cambiar de proveedores. Si solicita cambiar de proveedores, el condado debe permitirle elegir un proveedor en la medida de lo posible y apropiado.

Su condado está obligado a publicar en línea un directorio actualizado de proveedores. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de su condado:

<https://www.smchealth.org/general-information/substance-use-services-resources> o

llame al número de teléfono gratuito del condado. El directorio actual de proveedores está disponible en formato electrónico en el sitio web del condado, o puede obtener una copia impresa por correo si la solicita.

A veces, los proveedores contratados por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado deciden dejar de proporcionar los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal como proveedor del condado, ya no tienen contrato con el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, o ya no aceptan pacientes del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal por su cuenta o a petición del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado. Cuando esto ocurra, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe hacer un esfuerzo para dar aviso por escrito de la cancelación de un proveedor contratado por el condado dentro de los 15 días posteriores a la recepción o



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

emisión del aviso de cancelación, a cada persona que estaba recibiendo servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias con el proveedor.

Los indígenas estadounidenses y los nativos de Alaska que son elegibles para Medi-Cal y residen en condados que han optado por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, también pueden recibir los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado a través de proveedores de atención médica para indígenas que tengan la certificación necesaria de Medi-Cal para medicamentos.

Una vez que encuentre un proveedor, ¿puede el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado decirle al proveedor qué servicios recibo?

Usted, su proveedor y el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado participan en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del condado siguiendo los criterios de acceso a los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. A veces, el condado deja la decisión en sus manos y en las del proveedor. En otras ocasiones, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado puede exigir a su proveedor que demuestre las razones por las que considera que usted necesita un servicio antes de que éste se proporcione. El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe recurrir a un profesional calificado para realizar la revisión.

Este proceso de revisión se llama proceso de autorización del plan. La autorización previa para los servicios solo se permite para los servicios residenciales y de hospitalización (excluidos los servicios del manejo del síndrome de abstinencia). El proceso de autorización del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe seguir unos plazos específicos. Para una autorización estándar, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado considera que es más conveniente para usted obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse hasta otros 14 días calendario. Un ejemplo de cuándo podría interesarle una extensión es cuando el condado piensa que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado tuviera información adicional de su proveedor y tendría que denegar la solicitud sin esta información. Si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado extiende el plazo, el condado le enviará una notificación por escrito sobre la ampliación.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o acelerada, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe enviarle un Aviso de determinación adversa de beneficios (Notice of Adverse Benefit Determination) en la que se le informe que los servicios han sido denegados y que usted puede presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal (State Fair Hearing).

Puede solicitar al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado más información sobre su proceso de autorización.

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



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Qué proveedores utiliza mi Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado?

Si es nuevo en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, puede encontrar una lista completa de proveedores en su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado en:

<http://cdn.smchealth.org/directory.html> y contiene información sobre dónde están ubicados los proveedores, los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que ofrecen y otra información para ayudarle a tener acceso a la atención, incluida información sobre los servicios culturales y de idiomas que ofrecen los proveedores. Si tiene preguntas sobre los proveedores, llame al número de teléfono gratuito de su condado ubicado en la sección delantera de este manual.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

SU DERECHO A TENER ACCESO A EXPEDIENTES MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES MEDIANTE DISPOSITIVOS INTELIGENTES

Su condado debe crear y mantener un sistema seguro para que pueda acceder a sus registros médicos y localizar un proveedor utilizando tecnologías comunes como una computadora, una tableta inteligente o un dispositivo móvil. Este sistema se llama interfaz de programación de aplicaciones (Application Programming Interface, API) de acceso del paciente. Puede encontrar la información a considerar para seleccionar una solicitud para acceder a sus expedientes médicos y localizar un proveedor en el sitio web de su condado.

Directorio de proveedores: <http://cdn.smchealth.org/directory.html>

Acceso a expedientes: <https://www.smchealth.org/bhrs-doc/client-access-protected-health-information-phi-00-06>



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRIS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS

¿Qué derechos tengo si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado me deniega los servicios que quiero o creo que necesito?

Si su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado le deniega, limita, reduce, retrasa o finaliza los servicios que usted desea o cree que debería recibir, tiene derecho a recibir un aviso por escrito (denominado “Aviso de determinación adversa de beneficios”) del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión y solicitar una apelación. En las secciones siguientes, se explica su derecho a recibir una Notificación y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Una determinación adversa de beneficios se define como cualquiera de las siguientes acciones realizadas por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado:

1. La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, necesidad médica, pertinencia, entorno o efectividad de un beneficio cubierto;
2. La reducción, suspensión o finalización de un servicio previamente autorizado;
3. La denegación, total o parcial, del pago de un servicio;
4. El no proporcionar los servicios en el momento oportuno;
5. No actuar dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de reclamos y apelaciones (si usted presenta un reclamo ante el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado y este no le responde con una decisión por escrito sobre su reclamo en un plazo de 90 días. Si presenta una apelación ante el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado y este no le responde con una decisión



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- por escrito sobre su apelación en un plazo de 30 días, o si presentó una apelación acelerada y no recibió una respuesta en un plazo de 72 horas), o
6. La denegación de la solicitud de un beneficiario para disputar la responsabilidad financiera.

¿Qué es un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Un Aviso de determinación adversa de beneficios es una carta por escrito que su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado le enviará si toma la decisión de denegar, limitar, reducir, retrasar o finalizar los servicios que usted y su proveedor consideran que debe recibir. Esto incluye la denegación del pago de un servicio, la denegación basada en la afirmación que los servicios no están cubiertos, o la denegación de que el servicio corresponde a un sistema de entrega incorrecto, o la denegación de una solicitud para impugnar la responsabilidad financiera. También se utiliza un Aviso de determinación adversa de beneficios para informarle si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió los servicios dentro de los plazos establecidos por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado para proporcionar los servicios.

Plazo del aviso

El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe enviar por correo la notificación al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha de la acción de cancelación, suspensión o reducción de un servicio del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado previamente autorizado.

El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado también debe enviar por correo el aviso al beneficiario en un plazo de dos días hábiles a partir de la decisión de denegación del pago o de las decisiones que den lugar a la denegación, retraso o modificación de la totalidad o parte de los servicios solicitados del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Recibiré siempre un Aviso de determinación adversa de beneficios cuando no obtenga los servicios que deseo?

Sí, debe recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios. Sin embargo, si no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado o, si completó el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia estatal imparcial. Cuando se comunique con su condado, indique que obtuvo una determinación adversa de beneficios pero que no recibió la notificación. En este manual se incluye información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal. La información también debe estar disponible en el consultorio de su proveedor.

¿Qué me dirá el Aviso de determinación adversa de beneficios?

El Aviso de determinación adversa de beneficios le indicará:

- Lo que hizo su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado que le afecta a usted y a su capacidad de obtener servicios.
- La fecha de entrada en vigor de la decisión y el motivo por el que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado tomó su decisión.
- Las reglas estatales o federales que siguió el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado cuando tomó la decisión.
- Cuáles son sus derechos si no está de acuerdo con lo que hizo el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Cómo recibir copias de los documentos, registros y otra información relacionada con la decisión del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Cómo presentar una apelación ante el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Cómo solicitar una audiencia estatal imparcial



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia estatal imparcial acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Sus derechos a seguir recibiendo servicios mientras usted espera la decisión de una apelación o de una audiencia estatal imparcial, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá los costos de estos servicios.
- Cuándo debe presentar su solicitud de apelación o de audiencia estatal imparcial si desea que continúen los servicios.

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

Cuando reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios, debe leer atentamente toda la información del aviso. Si no entiende el aviso, su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado puede ayudarle. También puede pedirle ayuda a otra persona.

Puede solicitar la continuación del servicio que se discontinuó cuando presenta una apelación o solicita una audiencia estatal imparcial. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días calendario después de la fecha del matasellos del Aviso de determinación adversa de beneficios o la fecha en la que se le entregó personalmente, o antes de la fecha de vigencia del cambio.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

¿Qué ocurre si no obtengo los servicios que deseo de mi plan del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado?

Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado tiene una forma de solucionar cualquier problema relacionado con los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que está recibiendo. A esto se le llama proceso de resolución de problemas y podría implicar los siguientes procesos:

1. **El proceso de reclamo:** Una expresión de descontento por cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, que no sea una Determinación adversa de beneficios.
2. **El proceso de apelación:** Revisión de una decisión (denegación, cancelación o reducción de servicios) que haya tomado sobre sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado o su proveedor.
3. **El proceso de audiencia estatal imparcial:** Revisión para asegurarse de que reciba los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias a los que tiene derecho según el programa de Medi-Cal.

Presentar un reclamo, apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial estatal no se tomará en su contra y no afectará los servicios que recibe. Cuando su reclamo o apelación esté completa, su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado le notificará a usted y a los proveedores y padres o tutores el resultado final. Cuando su audiencia estatal imparcial esté completa, la Oficina de Audiencia Estatal Imparcial le notificará a usted y al proveedor el resultado final.

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



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado tendrá personas disponibles para explicarle estos procesos y para ayudarle a reportar un problema, ya sea un reclamo, una apelación o una solicitud de audiencia estatal imparcial. También pueden ayudarle a decidir si califica para lo que se llama un proceso “acelerado”, lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias o su defensor. Si desea ayuda, llame a ACCESS al 1-800-686-0101, o a la Oficina de Asuntos del Consumidor y la Familia al número gratuito 1-388-5189. Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe brindarle toda la ayuda razonable para completar los formularios y otros pasos procesales relacionados con un reclamo o apelación. Esto incluye, entre otros, proporcionar servicios de interpretación y números sin costo con TTY/TDD y capacidad de interpretación.

¿Qué ocurre si necesito ayuda para resolver un problema con mi plan del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, pero no quiero presentar un reclamo o una apelación?

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

Puede comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención Médica, Oficina del Ombudsman, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (excepto los días festivos), por teléfono al **888-452-8609** o por correo electrónico en

MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos. Puede preguntar sobre sus derechos de audiencia o asistencia legal gratuita en la Unidad Pública de Consultas y Respuestas:

Llame sin costo al: 1-800-952-5253

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



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

EL PROCESO DE RECLAMO

¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es una expresión de descontento sobre cualquier aspecto relacionado con sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que no sea uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y audiencia estatal imparcial.

El proceso de reclamo:

- Involucrará procedimientos simples y fáciles de entender que le permitan presentar su reclamo de forma oral o escrita.
- No se tomará en su contra ni en contra de su proveedor de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido un proveedor o defensor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado podría pedirle que firme un formulario autorizando al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado a divulgar información a esa persona.
- Garantizará que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no estén involucradas en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Identificará sus funciones y responsabilidades, las de su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado y las de su proveedor.
- Proporcionará una resolución al reclamo en los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo presentar un reclamo?

Puede presentar una queja ante el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que recibe del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado o si tiene alguna



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

otra inquietud con respecto al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

¿Cómo puedo presentar un reclamo?

Puede llamar sin costo a la línea de la Oficina de Asuntos del Consumidor y la Familia al 1-800-388-5189 para obtener ayuda con un reclamo. Los reclamos se pueden presentar verbalmente o por escrito. Los reclamos verbales no tienen un seguimiento por escrito. Si desea presentar su reclamo por escrito, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado le proporcionará sobres con su dirección en todos los sitios de los proveedores para que envíe su reclamo por correo. Si no tiene un sobre con dirección impresa, puede enviar su reclamo por correo directamente a la dirección que se proporciona en el frente de este manual.

¿Cómo puedo saber si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado recibió mi reclamo?

Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe informarle que recibió su reclamo enviándole una confirmación por escrito dentro de los 5 días calendario posteriores a la recepción. El reclamo recibido por teléfono o en persona, que usted acepta que se resuelva al final del siguiente día hábil, está exento y es posible que no reciba una carta.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi reclamo?

El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe tomar una decisión sobre su reclamo dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha en que lo presentó. Los plazos pueden ampliarse hasta 14 días calendario si usted solicita una prórroga, o si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado considera que es necesario obtener información adicional y que el retraso es en su beneficio. Un ejemplo de cuándo un retraso puede beneficiarle



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

es cuando el condado cree que podría resolver su reclamo si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado tiene un poco más de tiempo para obtener información de usted o de otras personas involucradas.

¿Cómo sé si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos del condado de Medi-Cal tomó una decisión sobre mi reclamo?

El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado le notificará la decisión por escrito a usted o a su representante cuando se haya tomado una con respecto a su reclamo. Si su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado no le notifica a usted o a cualquiera de las partes afectadas la decisión sobre el reclamo a tiempo, entonces el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado tiene la obligación de proporcionarle un Aviso de determinación adversa de beneficios en el que se le informe de su derecho a solicitar una audiencia imparcial estatal. Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado está obligado a proporcionarle un Aviso de determinación adversa de beneficios en la fecha en que venza el plazo.

¿Hay plazo límite para presentar un reclamo?

Puede presentar un reclamo en cualquier momento.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado es responsable de permitirle impugnar una decisión que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado o sus proveedores hayan tomado sobre sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias con la que usted no esté de acuerdo. Hay dos formas en las que puede solicitar una revisión. Una forma es usar el proceso de apelaciones estándar. La segunda forma es usar el proceso de apelaciones aceleradas. Estos dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para calificar para una apelación acelerada. A continuación, se explican los requisitos específicos.

¿Qué es una apelación estándar?

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

El proceso de apelaciones estándar:

- Le permitirá presentar una apelación en persona, por teléfono o por escrito.
- Garantizará que la presentación de la apelación no se tome en su contra ni en contra de su proveedor de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido un proveedor o defensor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado podría pedirle que firme un formulario autorizando al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado a divulgar información a esa persona.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Logrará que sus prestaciones continúen si solicita una apelación dentro del plazo establecido, que es de 10 días calendario a partir de la fecha en que se le envió por correo o se le entregó personalmente el Aviso de determinación adversa de beneficios. No tiene que pagar por la continuación de los servicios mientras la apelación esté pendiente. Si solicita la continuación del beneficio y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o suspender el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios proporcionados mientras la apelación estaba pendiente.
- Se asegurará de que las personas que toman las decisiones estén calificadas para ello y no hayan participado en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Le permitirá a usted o a su representante examinar el expediente de su caso, incluido su expediente médico y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de apelación, antes y durante el proceso de apelación.
- Le permitirá tener una oportunidad razonable de presentar pruebas y argumentos de hecho o legales, en persona o por escrito.
- Permitirá que usted, su representante o el representante legal de la sucesión del beneficiario fallecido sean incluidos como partes de la apelación.
- Le informará a través de una confirmación por escrito que su apelación está siendo revisada.
- Le informará sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial luego de completar el proceso de apelación.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado:

- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de tratamiento de trastornos por uso de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de acceso.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Si su proveedor piensa que usted necesita un servicio de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias y solicita la aprobación del condado, pero este no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor, o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si su proveedor solicitó la aprobación del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado no le proporciona los servicios de acuerdo con los plazos que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado estableció.
- Si no cree que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado le esté proporcionando servicios lo suficientemente pronto como para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios para trastornos por consumo de sustancias que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar al número de teléfono gratuito de su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado para que le ayuden a presentar una apelación. El condado le proporcionará sobres con la dirección impresa en todos los sitios de los proveedores para que pueda enviar su apelación por correo. Las apelaciones se pueden presentar verbalmente o por escrito. Si no tiene un sobre con la dirección impresa, puede enviar su apelación por correo directamente a la dirección que está en el frente de este manual o puede enviar su apelación por correo electrónico o fax a OCFA@smcgov.org o por fax al 1-650-573-2934.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

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

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

¿Hay un plazo para presentar una apelación?

Debe presentar la apelación dentro de los 60 días calendario siguientes a la fecha del Aviso de determinación adversa de beneficios. Tenga en cuenta que no siempre recibirá un Aviso de determinación adversa de beneficios. No hay fechas límite para presentar una apelación cuando no recibe un Aviso de determinación adversa de beneficios, por lo que puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe decidir sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado reciba su solicitud de apelación. Los plazos pueden ampliarse hasta 14 días calendario si usted solicita una prórroga, o si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado considera que es necesario obtener información adicional y que el retraso es en su beneficio. Un ejemplo de cuándo un retraso puede ser en su beneficio es cuando el condado cree que podría aprobar su apelación si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Qué ocurre si no puedo esperar 30 días para la resolución de mi apelación?

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

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una forma más rápida de resolver una apelación. El proceso de apelaciones aceleradas sigue un proceso similar al del proceso de apelaciones estándar. Sin embargo, debe demostrar que esperar a una apelación estándar podría empeorar su condición de abuso de sustancias. El proceso de apelación acelerada también sigue plazos diferentes a los de la apelación estándar. El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado tiene 72 horas para revisar la apelación acelerada. Puede realizar una solicitud verbal para una apelación acelerada. No es necesario que presente su solicitud de apelación acelerada por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si considera que esperar hasta 30 días calendario para recibir una decisión sobre la apelación estándar pondrá en peligro su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar su función máxima, puede solicitar la resolución acelerada de una apelación. Si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su condado resolverá su apelación acelerada en un plazo de 72 horas después de que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado reciba la apelación.

Los plazos pueden ampliarse hasta 14 días calendario si usted solicita una prórroga, o si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado demuestra que es necesario obtener información adicional y que el retraso le beneficia.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado amplía los plazos, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado le dará una explicación por escrito de por qué se ampliaron los plazos.

Si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe hacer esfuerzos razonables para notificarle verbalmente y le notificará por escrito dentro de dos días calendario dándole la razón de la decisión. Entonces, su apelación seguirá los plazos de apelación estándar descritos anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple los criterios de una apelación acelerada, puede presentar un reclamo.

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



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL

¿Qué es una audiencia estatal imparcial?

Una audiencia estatal imparcial es una revisión independiente realizada por el Departamento de Servicios Sociales de California para garantizar que usted reciba los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias a los que tiene derecho según el programa de Medi-Cal. También puede visitar el Departamento de Servicios Sociales de California en <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para obtener recursos adicionales.

¿Cuáles son mis derechos en relación con la audiencia estatal imparcial?

Usted tiene derecho a:

- Tener una audiencia ante el Departamento de Servicios Sociales de California (también llamada audiencia estatal).
- Recibir información sobre cómo solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Que se le informe de las reglas que rigen la representación en la audiencia estatal imparcial.
- Que sus beneficios continúen cuando lo solicite durante el proceso de audiencia estatal imparcial si solicita una audiencia estatal imparcial dentro de los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia estatal imparcial?

Puede presentar una audiencia estatal imparcial:

- Si completó el proceso de apelación del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de tratamiento de trastornos por uso de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de acceso.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Si su proveedor piensa que usted necesita un servicio de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias y solicita la aprobación del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor, o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si su proveedor solicitó la aprobación del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado no le proporciona los servicios de acuerdo con los plazos que el condado estableció.
- Si no cree que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado le esté proporcionando servicios lo suficientemente pronto como para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias que necesita.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

¿Cómo solicito una audiencia estatal imparcial?

Usted puede solicitar una audiencia estatal imparcial:

- En línea en: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por escrito: Envíe su solicitud al Departamento de Asistencia Pública del condado a la dirección que se indica en el Aviso de determinación adversa de beneficios, por fax o correo postal a:

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



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

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

- Por teléfono: Llame a la línea sin costo de la División de Audiencias Estatales al **800-743-8525** o al **855-795-0634**, o a la línea sin costo de la Unidad Pública de Consultas y Respuestas al **800-952-5253** o la línea TDD al **800-952-8349**.

¿Hay un plazo para solicitar una audiencia estatal imparcial?

Solo tiene 120 días calendario para solicitar una audiencia estatal imparcial. Los 120 días comienzan a partir de la fecha de la notificación de la decisión de apelación por escrito del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

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

¿Puedo seguir recibiendo servicios mientras espero la decisión sobre la audiencia estatal imparcial?

Sí, si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar con su tratamiento mientras apela, debe solicitar una audiencia estatal imparcial en un plazo de 10 días a partir de la fecha del matasellos o de la entrega del aviso de decisión de la apelación O antes de la fecha en que su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado indique que se suspenderán o reducirán los servicios. Cuando solicite una audiencia estatal imparcial, debe decir que quiere seguir recibiendo su tratamiento. Además, no tendrá que pagar por los servicios recibidos mientras esté pendiente la audiencia estatal imparcial.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi decisión respecto a la audiencia estatal imparcial?

Después de que solicita una audiencia estatal imparcial, es posible que pasen hasta 90 días para que se tome una decisión sobre su caso y se le envíe una respuesta.

¿Puedo obtener una audiencia estatal imparcial más rápidamente?

Si considera que esperar tanto tiempo será perjudicial para su salud, es posible que pueda obtener una respuesta dentro de los tres días hábiles. Pida a su médico general o a otro proveedor que escriba una carta por usted. También puede escribir una carta usted mismo. La carta debe explicar en detalle cómo esperar hasta 90 días para que se decida su caso dañará gravemente su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia acelerada” y proporcione la carta con su solicitud de audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud de una audiencia estatal imparcial acelerada y decidirá si califica. Si se aprueba su solicitud de audiencia acelerada, se realizará una audiencia y se emitirá una decisión en un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha en que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL (MEDI-CAL PROGRAM)

¿Hay transporte disponible?

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

Se puede proporcionar transporte a los beneficiarios de Medi-Cal que no pueden obtener transporte por sí solos y que tienen la necesidad médica de recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal. Hay dos tipos de transporte para citas:

- El transporte no médico es el transporte en vehículo privado o público para personas que no tienen otra forma de llegar a su cita.
- El transporte médico no urgente es el transporte en ambulancia, camioneta para sillas de ruedas o camioneta de transporte a hospitales para quienes no pueden usar el transporte público o privado.

Hay transporte disponible para viajes a la farmacia o para recoger suministros médicos, prótesis, aparatos ortopédicos y otros equipos necesarios. Para obtener más información y asistencia sobre el transporte, comuníquese con su plan de atención administrada.

Si tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico para acudir a un servicio relacionado con la salud, puede comunicarse con su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado para obtener ayuda. Cuando se comunique con la empresa 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 transporte hacia y desde sus citas.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Si piensa que está sufriendo una emergencia de salud, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana para pedir ayuda.

Los servicios de emergencia son servicios proporcionados debido a una afección médica inesperada, incluida una afección médica psiquiátrica de emergencia.

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

- Poner su salud en grave peligro;
- Si está embarazada, poner en grave peligro su salud o la del feto;
- Causar daños graves al funcionamiento de su organismo, o
- Causar daños graves a cualquier órgano o parte del cuerpo.

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

¿Debo pagar por Medi-Cal?

Es posible que deba pagar por Medi-Cal dependiendo de la cantidad de dinero que reciba o gane cada mes.

- Si sus ingresos son inferiores a los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal.
- Si sus ingresos superan los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, deberá pagar algún monto de dinero por sus servicios médicos o los servicios de tratamiento para los trastornos de consumo de sustancias. El importe que usted paga se denomina “costo compartido”. Una vez que haya pagado su



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

“costo compartido”, Medi-Cal pagará el resto de las facturas médicas cubiertas de ese mes. En los meses que no tenga gastos médicos no tiene que pagar nada.

- Es posible que deba pagar un “copago” por cualquier tratamiento con Medi-Cal. Esto significa que usted paga un monto de su bolsillo cada vez que recibe un servicio médico o va a la sala de emergencia de un hospital para recibir sus servicios regulares.

Su proveedor le dirá si debe hacer un copago.

¿A quién debo llamar si tengo pensamientos suicidas?

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

Para los residentes locales que buscan ayuda en una crisis y para tener acceso a los programas locales de salud mental, llame a Intervención de Crisis las 24 horas de Star-Vista al **1-650-579-0350**.

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

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



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué es una Directiva anticipada?

Usted tiene derecho a una Directiva anticipada. La Directiva anticipada es una instrucción escrita sobre su atención médica reconocida por la ley de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que se le brinde atención médica o qué decisiones le gustaría que se tomaran, en caso de que no pueda hablar por sí mismo. Es posible que alguna vez haya escuchado que una Directiva anticipada se describe como un testamento vital o un poder notarial duradero.

La ley de California define a la Directiva anticipada como una instrucción individual oral o escrita sobre la atención médica o como un poder notarial (un documento escrito que otorga permiso a alguien para tomar decisiones por usted). Todos los condados del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal deben contar con políticas de directivas anticipadas. Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado está obligado a proporcionarle información por escrito sobre las políticas de directivas anticipadas del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado para obtener más información.

Una directiva anticipada está diseñada para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando usted no puede dar instrucciones sobre su propio cuidado. Es un documento legal que permite a las personas decir por anticipado cuáles serían sus deseos si no pudieran tomar decisiones sobre atención médica. Esto puede incluir cosas como el derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugías o tomar otras decisiones sobre la atención médica. En California, la directiva anticipada consta de dos partes:

- Su designación de un agente (una persona) para que tome decisiones sobre su atención médica.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Sus instrucciones de atención médica personales.

Es posible obtener un formulario de directiva anticipada de su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado o por Internet. En California, tiene derecho a proporcionar directivas anticipadas a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

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

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



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

¿Cuáles son mis derechos como beneficiario de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

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

- Ser tratado con respeto, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de forma adecuada a la condición del beneficiario y a su capacidad de comprensión.
- Participar en las decisiones relacionadas con la atención de su trastorno por consumo de sustancias, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Recibir acceso oportuno a la atención, incluidos servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una afección de emergencia o una afección urgente o de crisis.
- Recibir la información de este manual sobre los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias cubiertos por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, otras obligaciones del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado y sus derechos, tal como se describen aquí.
- Tener protegida su información de salud confidencial.
- Solicitar y recibir una copia de sus expedientes médicos, y pedir que se modifiquen o corrijan según sea necesario.
- Recibir material escrito en formatos alternativos (incluidos Braille, letra grande y formato de audio) previa solicitud y de forma oportuna y adecuada al formato solicitado.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Recibir material escrito en los idiomas utilizados por al menos el cinco por ciento o 3,000 de los beneficiarios de su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, la cifra que sea menor.
- Recibir servicios de interpretación oral en su idioma preferido.
- Recibir servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de un Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado que cumpla los requisitos de su contrato con el Estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de servicios.
- Tener acceso a los servicios de consentimiento de menores, si usted es un beneficiario menor de 21 años.
- Tener acceso a los servicios médicamente necesarios fuera de la red de manera oportuna, si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda proporcionar los servicios. “Proveedor fuera de la red” significa un proveedor que no está en la lista de proveedores del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado. El condado debe asegurarse de que usted no pague nada extra por ver a un proveedor fuera de la red. Puede comunicarse con el servicio para los beneficiarios llamando al 1-800-686-0101 para obtener información sobre cómo recibir servicios de un proveedor fuera de la red.
- Solicitar una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado dentro de la red del condado, o de uno fuera de la red, sin costo adicional para usted.
- Presentar reclamos, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención recibida.
- Solicitar una apelación, verbalmente o por escrito, al recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios, incluyendo información sobre las circunstancias en las que es posible una apelación acelerada.
- Solicitar una audiencia estatal imparcial, incluida información sobre las circunstancias en las que es posible una audiencia estatal imparcial acelerada.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Estar libre de discriminación para ejercer estos derechos sin que ello afecte negativamente la forma en que le tratan en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, los proveedores o el Estado.

¿Cuáles son mis responsabilidades como beneficiario de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Como beneficiario de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, es su responsabilidad:

- Leer cuidadosamente los materiales informativos para el beneficiario que recibió del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado. Estos materiales le ayudarán a comprender qué servicios están disponibles y cómo recibir tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento de acuerdo con lo programado. Obtendrá los mejores resultados si colabora con su proveedor a lo largo de todo el tratamiento. Si necesita faltar a una cita, llame a su proveedor con al menos 24 horas de anticipación y cambie la cita para otro día y hora.
- Llevar siempre consigo su tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) de Medi-Cal y una identificación con fotografía cuando asista al tratamiento.
- Comunicar a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Informar a su proveedor todas sus inquietudes médicas. Cuanto más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegurarse de hacerle a su proveedor todas las preguntas que tenga. Es muy importante que comprenda la totalidad de la información que recibe durante el tratamiento.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Estar dispuesto a establecer una sólida relación de trabajo con el proveedor que le atiende.
- Comunicarse con el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no puede resolver.
- Informar a su proveedor y al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar a su capacidad para participar en el tratamiento.
- Tratar al personal que le brinda tratamiento con respeto y cortesía.
- Si sospecha de fraude o irregularidades, infórmelo:
 - El Departamento de Servicios de Atención Médica solicita que cualquier persona que sospeche de fraude, desperdicio o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa de fraude de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si considera que esto es una emergencia, llame al **911** para recibir asistencia de inmediato. La llamada es sin cargo y la identidad de la persona que llama puede mantenerse confidencial.
 - También puede informar una sospecha de fraude y abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o usar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs> ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN

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

- Después de inscribirse en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, puede solicitar conservar su proveedor fuera de la red durante un periodo de tiempo si:
 - El cambio a un nuevo proveedor resultaría en un perjuicio grave para su salud o incrementaría su riesgo de una hospitalización o institucionalización, y
 - Recibía tratamiento del proveedor fuera de la red antes de la fecha de su transición al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi Cal del condado.

¿Cómo puedo solicitar conservar mi proveedor fuera de la red?

- Usted, sus representantes autorizados o su proveedor actual pueden presentar una solicitud por escrito al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado. También puede comunicarse con el servicio para los beneficiarios al 1-800-686-0101 para obtener información sobre cómo solicitar servicios de un proveedor fuera de la red.
- El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado enviará un acuse de recibo por escrito de su solicitud y comenzará a tramitarla en un plazo de tres (3) días laborables.

¿Qué ocurre si seguí visitando a mi proveedor fuera de la red después de realizar la transición al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado?

- Puede solicitar una transición retroactiva de la solicitud de atención dentro de los treinta (30) días calendario después de haber recibido los servicios de un proveedor fuera de la red.



Llame al número gratuito del Centro de Llamadas ACCESS de BHRS al 1-800-686-0101 o visite en línea en <https://smchealth.org/bhrs>. ACCESS está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

- El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado puede denegar su solicitud de conservar su proveedor anterior, y ahora fuera de la red, si:
 - El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado ha documentado problemas de calidad de la atención con el proveedor.

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

- Si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado le deniega la transición de la atención:
 - Le notificará por escrito;
 - Le ofrecerá al menos un proveedor alternativo dentro de la red que ofrezca el mismo nivel de servicios que el proveedor fuera de la red, y
 - Le informará de su derecho a presentar un reclamo si no está de acuerdo con la denegación.
- Si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado le ofrece diferentes alternativas de proveedores dentro de la red y usted no elige, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado le referirá o asignará a un proveedor dentro de la red y le notificará dicha referencia o asignación por escrito. Si el proveedor de atención fuera de la red se niega a aceptar las tarifas contractuales del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) o las tarifas de medicamentos de Medi-Cal (Drug Medi-Cal, DMC) para los servicios de DMC-ODS aplicables o si el proveedor de atención fuera de la red no es un proveedor certificado por DMC.



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

- En un plazo de siete (7) días a partir de la aprobación de su solicitud de transición de la atención, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado le proporcionará:
 - La aprobación de la solicitud;
 - La duración del acuerdo de transición de atención;
 - El proceso que se llevará a cabo para la transición de su atención al final del periodo de continuidad de la atención, y
 - Su derecho a elegir un proveedor diferente de la red de proveedores del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado en cualquier momento.

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

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

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

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

