

El Condado de San Joaquín Servicio del Comportamiento

Sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal Manual del beneficiario

**Sistema de entrega organizada de medicinas
de Medi-Cal del condado
1212 N. California St.
Stockton, CA 95202**

Fecha de Publicacion: 2022

ÍNDICE

INFORMACIÓN GENERAL.....	3
SERVICIOS	7
CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE ENTREGA ORGANIZADA DE MEDICINAS DE MEDI-CAL	17
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL.....	21
CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA.....	21
SELECCIÓN DE UN PROFESIONAL DE LA SALUD	24
AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS	27
PROCESOS PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	30
PROCESO DE QUEJAS.....	32
PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y URGENTE).....	34
PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL	39
INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL DE CALIFORNIA.....	43
VOLUNTADES ANTICIPADAS	45
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO	46
SOLICITUD PARA LA TRANSICIÓN DE CUIDADOS.....	49



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

INFORMACIÓN GENERAL

Servicios de emergencia

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si cree que está teniendo una emergencia de salud, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana para solicitar ayuda.

Los servicios de emergencia son aquellos proporcionados para un padecimiento médico inesperado, incluyendo un padecimiento psiquiátrico de emergencia.

Un padecimiento médico de emergencia ocurre cuando se tienen síntomas que causan dolor intenso o una lesión o enfermedad graves, los cuales una persona prudente (alguien precavido y cauteloso que no es médico) podría esperar que, de no buscar atención médica, podría

- poner su salud en grave peligro;
- poner su salud o la salud de su bebé que aún no ha nacido en grave peligro, si está embarazada;
- causar daño grave a sus funciones corporales;
- causar un daño grave a cualquier órgano o parte del cuerpo.

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

¿A quién contacto si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce se encuentra en una crisis, llame a la Línea de prevención del suicidio al **988 o al 1-800-273-TALK (8255)**.

Para residentes locales que buscan ayuda en una crisis y tener acceso a programas de salud mental locales, llame al (209) 468-8686, línea de intervención de crisis las 24 horas.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

¿Por qué es importante leer este manual?

Bienvenidos al Condado de San Joaquin de servicio del comportamiento al Sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal para el tratamiento de trastorno por consumo de sustancias.

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

Se le indicará:

- cómo recibir servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias por medio del plan del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado;
- a qué beneficios tiene acceso;
- qué hacer si tiene una pregunta o problema;
- cuáles son sus derechos y responsabilidades como beneficiario del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

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

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

- Determinar si usted cumple con los requisitos para tener acceso a los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado o de su red de profesionales de la salud
- Coordinar sus cuidados con otros planes o sistemas de prestación según sea necesario para facilitar una transición de cuidados y guiar las remisiones para los beneficiarios, asegurando que se cierre el círculo de remisión y el nuevo profesional de la salud acepte el cuidado del beneficiario



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

- Proporcionar un número telefónico gratuito que opere las 24 horas del día, los siete días de la semana donde le puedan indicar cómo obtener los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. También puede contactar al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal a este número, 1-888-468-9370 para preguntar sobre la disponibilidad de los cuidados después del horario de atención
- Contar con suficientes profesionales de la salud cerca de usted para asegurarse de que los servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias estén cubiertos por el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado si los necesita
- Informarle respecto a los servicios disponibles del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado
- Proporcionarle servicios gratuitos en su idioma o por medio de un intérprete (si es necesario) e informarle que los servicios de interpretación están disponibles
- Proporcionarle información escrita sobre aquello que esté disponible para usted en otros idiomas o formatos, por ejemplo, en letra grande y cintas de audio.
- Proporcionarle información sobre cualquier cambio importante en la información que se especifica en este manual por lo menos 30 días antes de la fecha en que dicho cambio entre en vigor. Un cambio se consideraría importante cuando existe un aumento o reducción en la cantidad o tipo de servicios que estén disponibles o si hay un aumento o disminución en la cantidad de profesionales de la salud en la red, o si hay algún otro cambio que tuviera un impacto en los beneficios que recibe a través del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal
- Informarle si cualquier profesional de la salud bajo contrato se rehúsa a proporcionar algún servicio o a apoyar algún servicio cubierto debido a objeciones morales, éticas o religiosas e informarle de profesionales de la salud alternativos que ofrezcan el servicio cubierto
- Asegurar que tenga acceso continuo a su profesional de la salud anterior y al actual, si está fuera de la red, durante cierto tiempo si es que el cambio de profesionales de la salud pudiera ocasionar que su salud se deteriorara o que incrementara su riesgo de una hospitalización

Línea gratuita para servicios beneficiarios es: 1-888-468-9370.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

Información para beneficiarios que necesitan materiales en un idioma distinto

- Este folleto (o información) está disponible en español. Usted puede solicitarlo llamando al número de teléfono gratuito mencionado anteriormente.
- Acceso Cuidado Administrado(888) 468-9370 **24-hours**
- Servicios de Intervención de Crisis..(209) 468-8686

Información para beneficiarios que tienen problemas de lectura

- Si tiene problemas para leer, formatos de letra grande y audio le harán disponibles a pedido.

Información para beneficiarios que tienen impedimentos auditivos

- Personas con discapacidad auditiva pueden llamar al numero 1-866-735-2922 o pueden utilizar el sistema de TTY-Based Telecommunicating marcando el 711.

Información para beneficiarios que tienen impedimentos de la vista

- Si Usted tiene problemas para leer, formatos de letra grande y audios se le harán disponibles a pedido.

Aviso sobre las prácticas de privacidad

- Sus registros son confidenciales. Debe firmar la forma de divulgación de informacion antes de cualquier información respecto a su tratamiento pueda ser compartida. Estas practicas de privacidad deben estar en cumplimiento con los Estados Unidos 42 CFR (Codigo de Regulaciones Federales).



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

SERVICIOS

¿Qué son los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?

Los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado son servicios de salud para las personas que tienen un trastorno por el consumo sustancias o, en algunos casos, están en riesgo de desarrollar un trastorno por el consumo de sustancias que el médico regular no puede tratar. Para información adicional puede referirse a la sección de “servicios de examen, intervención breve, remisión a tratamiento e intervención temprana” de este aviso.

Los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado incluyen:

- Servicios de tratamiento para pacientes ambulatorios
- Servicios de tratamiento intensivo a pacientes ambulatorios
- Servicios de hospitalización parcial (disponibles únicamente para adultos en ciertos condados, pero los menores podrían tener derecho a este servicio bajo lo que se conoce como examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento, independientemente de su condado de residencia)
- Servicios de tratamiento residencial o de hospitalización general (sujetos a previa autorización del condado)
- Servicios de control de la abstinencia
- Servicios del programa” de tratamiento para narcóticos
- Tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés)
- Servicios de recuperación
- Servicios de apoyo entre iguales (disponibles únicamente para adultos en ciertos condados, pero los menores podrían tener derecho a este servicio bajo lo que se conoce como examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento independientemente de su condado de residencia)
- Servicios de coordinación de cuidados



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

- Manejo de contingencia (disponible en algunos condados únicamente)

Si desea informarse más acerca de cada servicio del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal que podría estar disponible para usted, vea las descripciones a continuación:

Servicios de tratamiento para pacientes ambulatorios

- Se proporcionan servicios de consejería a los beneficiarios por hasta nueve horas a la semana y menos de seis horas por semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando sea médicamente necesario. Los servicios pueden exceder el máximo de acuerdo con la necesidad médica individual. Los servicios pueden ofrecerse por parte de un profesional o un consejero acreditados en cualquier lugar apropiado en la comunidad en persona, por teléfono o por telemedicina.
- Los servicios para pacientes ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de casos, consejería, terapia familiar, servicios de medicación, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno del consumo de opioides, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno por el y otros trastornos por el consumo de sustancias no opiáceas, educación para pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención de crisis para el trastorno por el consumo de sustancias.

Servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios

- Se proporcionan servicios intensivos para pacientes ambulatorios a los beneficiarios (un mínimo de nueve horas y un máximo de 19 horas por semana para adultos; un mínimo de seis horas y un máximo de 19 horas por semana para beneficiarios menores de 21 años) cuando se determine que es médicamente necesario. Los servicios consisten principalmente en consejería y educación sobre los problemas relacionados con las adicciones. Estos servicios los puede ofrecer un profesional o un consejero acreditados en cualquier entorno estructurado. Los servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios se pueden proporcionar en persona, por telemedicina o por teléfono.
- Los servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios incluyen los mismos elementos que los servicios para pacientes ambulatorios. El mayor número de horas de servicio es la diferencia principal.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

Servicios de hospitalización parcial (disponibles únicamente para adultos en ciertos condados, pero los menores podrían tener derecho a este servicio bajo lo que se conoce como examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento independientemente de su condado de residencia).

- Los servicios de hospitalización parcial incluyen 20 o más horas de programación clínicamente intensiva por semana, según sea médicamente necesario. Por lo general, los programas de hospitalización parcial tienen acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio; y deben cubrir las necesidades identificadas que requieren un control o manejo diario, pero que pueden tratarse apropiadamente en un entorno clínicamente intensivo para pacientes ambulatorios. Los servicios se pueden proporcionar en persona, por medio de telemedicina sincrónica o por teléfono.
- Los servicios de hospitalización parcial son similares a los servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios, siendo la diferencia principal un aumento en el número de horas y el acceso adicional a servicios médicos.

Servicios de tratamiento residencial (sujeto a autorización del condado)

- El tratamiento residencial es un programa no institucional, de 24 horas, no médico, de estadía a corto plazo que ofrece servicios de rehabilitación a beneficiarios con un diagnóstico de “trastorno por el consumo de sustancias cuando se determine que es médicamente necesario. El beneficiario vivirá en las instalaciones y se le brindará apoyo en sus esfuerzos por restaurar, mantener y aplicar las aptitudes interpersonales y para una vida independiente y de acceso a sistemas de apoyo comunitario. La mayoría de los servicios se prestan en persona; sin embargo, también se pueden ofrecer por telemedicina y por teléfono mientras que una persona se encuentre en un tratamiento residencial. Los profesionales de la salud y residentes trabajan en cooperación para definir límites, establecer prioridades, fijar objetivos y resolver problemas relacionados con los trastornos por el consumo de sustancias. Los objetivos incluyen mantener la abstinencia, prepararse para situaciones que pudieran desencadenar recaídas, mejorar la salud personal y el desempeño social e involucrarse en un cuidado continuo.
- Los servicios residenciales requieren de una autorización previa del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

- Los servicios residenciales incluyen admisión y evaluación, coordinación de cuidados, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos debido a trastornos por el consumo de opioides, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos debido a trastornos por el y otros “trastornos por el consumo de sustancias no opioides, así como educación para pacientes, servicios de recuperación y servicios de intervención para crisis por trastornos por el consumo de sustancias.
- Es necesario que los profesionales de la salud de los servicios residenciales ofrezcan medicamentos para el tratamiento de adicciones directamente en donde se encuentran o faciliten el acceso a un tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos en otras instalaciones durante el tratamiento residencial. Los profesionales de la salud en los servicios residenciales no cumplirían con este requisito si proporcionan únicamente la información de contacto de profesionales de la salud del tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos. Se exige que los profesionales de la salud de servicios residenciales ofrezcan y receten medicamentos a beneficiarios cubiertos por el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal.

Servicios de tratamiento de hospitalización general (varía según el condado)

- Los servicios a pacientes hospitalizados se ofrecen en un entorno de 24 horas que ofrece evaluación, observación, supervisión médica y tratamiento de adicción bajo la dirección de un profesional, en un entorno de pacientes hospitalizados. La mayoría de los servicios se prestan en persona; sin embargo, la telemedicina y el teléfono también pueden utilizarse para ofrecer servicios mientras que una persona se encuentre en un tratamiento residencial.
- Los servicios de pacientes hospitalizados son altamente estructurados y es probable que haya un médico disponible en las instalaciones las 24 horas del día, así como personal de enfermería titulado, un consejero de adicción y otro personal clínico. Los servicios para pacientes hospitalizados incluyen evaluación, coordinación de cuidados, consejería, terapia familiar, servicios de medicación, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno por el consumo de opioides, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno por el y trastornos por el uso de otras



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

sustancias no opioides, educación para el paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis para trastornos por el consumo de sustancias.

Servicios del programa de tratamiento de narcóticos

- El programa de tratamiento de narcóticos incluye aquellos para pacientes ambulatorios que ofrecen medicamentos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) para tratar trastornos por el consumo de sustancias cuando lo ordena un médico por ser médicamente necesario. Los programas de tratamiento de narcóticos son necesarios para ofrecer y recetar a los beneficiarios medicamentos cubiertos en el vademécum del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal, incluyendo metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.
- Un beneficiario debe recibir, como mínimo, 50 minutos de sesiones de consejería cada mes natural. Estos servicios de consejería se pueden facilitar en persona, por telemedicina o por teléfono. Los servicios de tratamiento de narcóticos incluyen evaluación, coordinación de cuidados, consejería, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicación, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno por el consumo de opioides, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para el trastorno por el y trastornos por el uso de otras sustancias no opioides, educación para el paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por trastornos por el consumo de sustancias.
-

Servicios de control de la abstinencia

- Los servicios para el control de la abstinencia son urgentes y se proporcionan a corto plazo. Los servicios de control de la abstinencia se pueden proporcionar antes de que se haya realizado una evaluación completa y pueden brindarse en un entorno de paciente ambulatorio, residencial o paciente hospitalizado.
- Cada beneficiario residirá en el establecimiento si está recibiendo un servicio residencial y será vigilado durante el proceso de desintoxicación. Los servicios de habilitación y



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

rehabilitación médicamente necesarios se prestan por parte un médico acreditado o médico prescriptor acreditado.

- Los servicios de control de la abstinencia incluyen evaluación, coordinación de cuidados, servicios de medicación, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos, para trastornos por el consumo de opioides, tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos para los trastornos por el consumo de alcohol y los trastornos por el uso de otras sustancias no opioides, servicios de observación y recuperación.

Tratamiento para la adicción mediante del uso de medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés)

- Los servicios de tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. El tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos es el uso de medicamentos recetados, en combinación con consejería y terapias conductuales, para ofrecer un enfoque centrado en la totalidad de la persona al tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias. El tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos incluye todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por el consumo de alcohol, trastornos por el consumo de opioides y cualquier trastorno por el consumo de sustancias. Los beneficiarios tienen el derecho a que se les ofrezca el tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos donde se encuentran o se les puede remitir a otras instalaciones.
- El tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos podría ofrecerse junto con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de cuidados, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicación, educación para el paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención en crisis para el trastorno por el abuso de sustancias y servicios de control de la abstinencia.
- Los beneficiarios también pueden acceder a tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos fuera del “sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de adicciones, como naloxona, pueden ser recetados por algunos médicos de cabecera que trabajan con el plan de



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

atención administrada por Medi-Cal o el programa regular de pago por servicios de Medi-Cal y se pueden surtir en una farmacia.

Servicios de apoyo entre iguales (varía según el condado)

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

Servicios de recuperación

- Los servicios de recuperación pueden ser importantes para su recuperación y bienestar. Los servicios de recuperación pueden ayudarlo a conectarse con la comunidad de tratamiento para atender su salud y cuidados. Por lo tanto, este servicio enfatiza el papel que usted juega en el manejo de su salud, utilizando estrategias efectivas de apoyo del autocontrol y organizando recursos internos y en la comunidad para facilitar el apoyo continuo de su autocontrol.
- Puede recibir servicios de recuperación de acuerdo con su autoevaluación o la evaluación del profesional de la salud sobre su riesgo de tener una recaída. Los servicios se pueden facilitar en persona, por telemedicina o por teléfono.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

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

Servicios de coordinación de cuidados

- Los servicios de coordinación de cuidados consisten en actividades para la coordinación de los cuidados del trastorno por el consumo de sustancias, cuidados de salud mental y cuidados médicos y facilitar la vinculación a servicios y apoyos para su salud. La coordinación de cuidados se facilita con todos los servicios y pueden ocurrir en entornos clínicos o no clínicos, incluyendo en su comunidad.
- Los servicios de coordinación de cuidados incluyen coordinar con profesionales de la salud física y la salud mental para vigilar y apoyar los padecimientos salud; la planificación del alta y la coordinación con servicios auxiliares incluyendo vincularlo con servicios en su comunidad como guarderías, transporte y vivienda.

Manejo de contingencias (varía según el condado)

- Es opcional para los condados participantes proporcionar servicios de manejo de contingencias. [El condado debe aclarar si no cubre los servicios de manejo de contingencias.]
- Los servicios de manejo de contingencias son un tratamiento basado en la evidencia para trastornos por el uso de estimulantes en el que los beneficiarios que reúnen los requisitos participarán en un servicio estructurado de manejo de contingencias como paciente ambulatorio por 24 semanas, seguido de seis meses de tratamiento adicional o más y servicios de apoyo de recuperación sin incentivos.
- Las 12 semanas iniciales de los servicios de manejo de contingencias incluyen una serie de incentivos para cumplir con los objetivos del tratamiento, específicamente no utilizar estimulantes (cocaína, anfetaminas y metanfetaminas) lo cual se verificará con un análisis antidopaje de orina. Los incentivos consisten en equivalentes a efectivo (como tarjetas de regalo).
- Los servicios de manejo de contingencias solo están disponibles para los beneficiarios que estén recibiendo servicios en entornos no residenciales operados por un profesional de la



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

salud participante y que estén inscritos y participen en un tratamiento integral e individualizado.

Detección, evaluación, intervención breve, remisión a tratamiento

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

Servicios de intervención temprana

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

Examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento

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

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

padecimiento de salud mental ayudan al padecimiento y están cubiertos como servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento.

Si tiene preguntas acerca de los servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento llame a [el condado debe ingresar aquí la información relevante] o visite la página web del DHCS [examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento](#).

Los servicios ofrecidos en el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal están disponibles por teléfono o telemedicina, excepto las evaluaciones médicas para servicios de tratamiento de narcóticos y del control de la abstinencia.

Los servicios de trastornos por el consumo de sustancias están disponibles por parte de los planes de atención administrada o el programa de pago de servicios del programa regular de Medi-Cal.

Los planes de atención administrada deben ofrecer la cobertura de servicios para el trastorno de consumo de sustancias, incluyendo un examen de detección de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y remisión a tratamiento (SABIRT) para beneficiarios de 11 años en adelante, incluyendo beneficiarias embarazadas, por parte del médico de cabecera, así como exámenes de detección de tabaco, alcohol y drogas ilícitas. Los planes de atención administrada también deben facilitar o coordinar la prestación del tratamiento para la adicción mediante el uso de medicamentos (también conocido como tratamiento asistido con medicamentos) facilitado por el médico de cabecera, como paciente hospitalizado, en las salas de emergencia y otros entornos médicos bajo contrato. Los planes de atención administrada también deben prestar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluyendo la desintoxicación voluntaria como paciente hospitalizado.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE ENTREGA ORGANIZADA DE MEDICINAS DE MEDI-CAL

¿Cómo obtengo los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal?

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

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

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

La transición de cuidados esta disponible al beneficiario para acceso de servicios coherente con el acceso que obtuvieron previamente, y es permitido que retengan su proveedor actual por cierto periodo en caso que ese proveedor no este en la red DMC-ODS del Condado de San Joaquin.

¿Dónde obtengo los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal?

El Condado de San Joaquin participa en el programa del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal. Puesto que usted es residente de El Condado de San Joaquin, puede obtener servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal en el condado donde vive a través del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado tiene profesionales de la salud que ofrecen tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias disponibles para tratar los padecimientos cubiertos por el plan. Otros condados que no participen en el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal pueden prestar los siguientes servicios de medicamentos de Medi-Cal.

- Tratamiento a pacientes ambulatorios
- Tratamiento de narcóticos
- Tratamiento de naltrexone
- Tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios
- Servicio residencial perinatal de abuso de sustancias (sin incluir habitación y alimentos)

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

Cuidados después del horario de atención

Para acceso de cuidados después del horario regular o si Usted esta a riesgo de una recaída, llame la línea de Acceso de 24 horas a (888) 468-9370.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

¿Cómo saber cuándo necesito ayuda?

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

¿Cómo saber si un niño o adolescente necesitan ayuda?

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

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

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

- En un lapso de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar servicios con un profesional de la salud de los servicios de trastorno de consumo de sustancias para servicios como paciente ambulatorio y servicios intensivos de paciente ambulatorio



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

- En un lapso de 3 días hábiles a partir de su solicitud de servicios del programa de tratamiento de narcóticos
- Una cita de seguimiento en un lapso de 10 días si está bajo tratamiento por un trastorno continuo de uso de sustancias, excepto en ciertos casos identificados por su profesional de la salud de tratamientos

¿Quién decide qué servicios obtendré?

Usted, su profesional de la salud y el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado están involucrados en decidir qué servicios debe recibir mediante del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Un profesional de la salud de servicios del trastorno por el consumo de sustancias hablará con usted y por medio de una evaluación, le ayudarán a determinar qué servicios son apropiados de acuerdo con sus necesidades.

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

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL

¿Dónde obtengo servicios especializados de salud mental?

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

Su plan de salud mental determinará si cumple con los criterios para tener acceso a los servicios especializados de salud mental. Si es el caso, el plan de salud mental lo remitirá a un profesional de salud mental quien lo evaluará para determinar los servicios que necesita. También puede solicitar una evaluación de su plan de atención administrada si es beneficiario. Si el plan de atención administrada determina que usted cumple con los criterios para tener acceso a los servicios especializados de salud mental, el plan de atención administrada le ayudará a hacer la transición para poder recibir servicios de salud mental a través del plan de salud mental. No hay un camino equivocado para llegar a los servicios de salud mental.

CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA

¿Cuál es el criterio de acceso para la cobertura de servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias?

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado trabajará con usted y con su profesional de la salud para decidir si cumple el criterio de acceso para recibir servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, como parte del proceso de decisión sobre si usted necesita servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias. Esta sección explica cómo tomará dicha decisión su condado participante.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

Su profesional de la salud trabajará con usted para realizar una evaluación y determinar qué servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal son más apropiados para usted. Esta evaluación debe realizarse en persona, a través de telemedicina o por teléfono. Puede recibir algunos servicios mientras la evaluación ocurre.

Después de que su profesional de la salud complete la evaluación, este determinará si usted cumple con los siguientes criterios de acceso para recibir servicios a través del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal:

- Estar inscrito en Medi-Cal.
- Residir en un condado que participe en el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal.
- Tener por lo menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de trastornos mentales de un trastorno relacionado a sustancias y adictivo (con la excepción de los trastornos relacionados al tabaco y aquellos no relacionados a las sustancias) o haya tenido por lo menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de trastornos mentales de un trastorno relacionado a las sustancias y adictivo antes de ser encarcelado o durante un encarcelamiento (con la excepción de los trastornos relacionados al tabaco y aquellos no relacionados a las sustancias).

Los beneficiarios menores de 21 años califican para recibir todos los servicios médicamente necesarios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal al cumplir con el criterio de necesidad médica del examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento independientemente de su condado de residencia e independientemente del requisito de diagnóstico descrito anteriormente.

¿Qué es la necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y apropiados para tratar su padecimiento. Para las personas de 21 años en adelante, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o incapacidad considerable o para aliviar un dolor intenso. Para los beneficiarios menores de 21 años, un servicio



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

es médicamente necesario si este corrige o ayuda al uso indebido de sustancias o a un trastorno por el consumo de sustancias. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable el uso indebido de sustancias o un trastorno por el consumo de sustancias ayudan al padecimiento y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de examen periódico y oportuno, diagnóstico y tratamiento.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

SELECCIÓN DE UN PROFESIONAL DE LA SALUD

¿Cómo encuentro a un profesional de la salud que proporcione el tratamiento que necesito para un trastorno por el consumo de sustancias?

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

Se exige que su condado publique un directorio actualizado de profesionales de la salud en línea. Si tiene preguntas acerca de sus profesionales de la salud actuales o quisiera un directorio de profesionales de la salud actualizado, visite el sitio web de su condado <http://www.sjcbhs.org/> o llame al número sin costo del condado. Hay un directorio actualizado de profesionales de la salud disponible electrónicamente en el sitio web del condado, o en forma impresa si lo solicita.

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

Los indígenas estadounidenses y nativos de Alaska que tengan derecho a recibir servicios de Medi-Cal y residan en condados que hayan optado por el “sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, también pueden recibir servicios del sistema de entrega



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

organizada de medicinas de Medi-Cal del condado a través de los profesionales de la salud indígenas que tengan la acreditación DMC necesaria.

Una vez que encuentre un profesional de la salud, ¿puede el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal indicarle al profesional de la salud qué servicios recibo?

Usted, su profesional de la salud y el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado están todos involucrados en decidir qué servicios necesita recibir a través del condado siguiendo el criterio de acceso y la lista de servicios cubiertos del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal. A veces el condado dejará que usted y el profesional de la salud decidan. Otras veces, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado puede exigir que su profesional de la salud pida al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado revisar las razones por las cuales el profesional de la salud cree que usted necesita un servicio antes de que este se le proporcione. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe hacer uso de un profesional calificado para hacer la revisión.

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

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

de medicinas de Medi-Cal del condado amplía el plazo, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la prórroga.

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

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

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

¿Qué profesionales de la salud son parte del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS

¿Qué derechos tengo si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado niega los servicios que deseo o que creo necesitar?

Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, niega, limita, reduce, retrasa o suspende los servicios que desea o cree que debería obtener, usted tiene derecho a un aviso (llamado *aviso de determinación adversa de beneficios") del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. También tiene derecho a estar en desacuerdo con la decisión y presentar una apelación. Las secciones a continuación describen su derecho al aviso y lo que puede si no está de acuerdo con la decisión del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

¿Qué es una notificación de determinación adversa de beneficios?

Se entiende como determinación adversa de beneficios cualquiera de las siguientes acciones que tome el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado:

1. La negativa o la autorización limitada a un servicio solicitado, incluyendo las determinaciones basadas en el tipo o nivel del servicio, la necesidad médica, idoneidad, entorno o efectividad de un beneficio que tiene cobertura
2. La reducción, suspensión o cese de un servicio previamente autorizado
3. La negativa, en su totalidad o en parte, al pago de un servicio
4. No prestar los servicios de manera oportuna
5. No cumplir con actuar dentro de los plazos requeridos para una resolución estándar de quejas y apelaciones (si usted presenta una queja ante el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado y el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no le responde con una decisión escrita de su queja en un lapso de 90 días. Si presenta una apelación ante el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado y el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no le responde con una decisión por escrito sobre su apelación en un lapso de 30 días o si presentó una apelación urgente y no recibió una respuesta en 72 horas.)



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

6. La negativa a la solicitud de un beneficiario para disputar la responsabilidad financiera

¿Qué es un aviso de determinación adversa de beneficios?

Un aviso de determinación adversa de beneficios es una carta que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le enviará si toma la decisión de negar, limitar, reducir, retrasar o suspender los servicios que usted y su profesional de la salud creen que debería obtener. Esto incluye la negativa a pagar un servicio, una negativa basada en la aserción de que los servicios no están cubiertos, o una negativa que afirme que el servicio es para el sistema de prestación equivocado, o una negativa de una solicitud para disputar la responsabilidad financiera. Un aviso de determinación adversa de beneficios se utiliza también para indicarle si su queja, apelación o apelación urgente no se resolvió a tiempo, o si no obtuvo los servicios dentro del plazo estándar del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado para prestar los servicios. Usted tiene el derecho a recibir un aviso de determinación adversa de beneficios.

Plazo del aviso

El plan debe enviar el aviso al beneficiario por correo al menos 10 días antes de la fecha de acción de cese, suspensión o reducción de un servicio del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado previamente autorizado. El plan también debe enviar el aviso al beneficiario por correo en un lapso de dos días hábiles a partir de la decisión de negar el pago o las decisiones que resulten en una negativa, retraso o modificación de todos o parte de los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal. Si recibe un aviso de determinación adversa de beneficios después de que ya haya recibido el servicio no tendrá que pagar por el mismo.

¿Obtendré un aviso de determinación adversa de beneficios cada vez que no obtenga los servicios que desee?

Sí. Deberá recibir una notificación de determinación adversa de beneficios. Sin embargo, si no recibe un aviso, podrá presentar una apelación ante el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado o si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

una audiencia imparcial estatal. Cuando contacte a su condado, indique que ha sufrido una determinación adversa de beneficios pero que no recibió un aviso. Se incluye en este manual la información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial. La información también debe estar disponible en la oficina de su profesional de la salud.

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

El aviso de determinación adversa de beneficios le comunicará lo siguiente:

- Las acciones que sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado ha tomado, que lo afectan a usted y a su capacidad de obtener servicios
- La fecha en la cual la decisión entrará en vigor y la razón para dicha decisión
- Las reglas estatales o federales en las cuales el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado basó la decisión
- Sus derechos si no está de acuerdo con lo que hizo el plan.
- Cómo presentar una apelación ante el plan
- Cómo solicitar una audiencia imparcial estatal
- Cómo solicitar una apelación urgente o una audiencia imparcial urgente
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal
- Con cuánto tiempo cuenta para presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal
- Si reúne los requisitos, su derecho a continuar recibiendo los servicios mientras espera la decisión de una apelación o audiencia estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si los costos de estos servicios se cubrirán por Medi-Cal
- Cuándo presentar su solicitud para una apelación o audiencia imparcial estatal si desea que continúen los servicios

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

Cuando reciba un aviso de determinación adversa de beneficios, debe leer cuidadosamente toda la información en el aviso. Si no entiende el aviso, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que le ayude.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

Puede solicitar una continuación del servicio que haya sido descontinuado al presentar una apelación o una solicitud para audiencia imparcial estatal. Debe solicitar la continuación de los servicios no más de 10 días naturales después de la fecha del matasellos del aviso de determinación adversa de beneficios o la entrega personal del mismo o antes de la fecha en que el cambio entrará en vigor.

PROCESOS PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

¿Qué pasa si no obtengo los servicios que deseo del Plan del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?

El *sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado tiene una manera de resolver un problema sobre cualquier tema relacionado con los servicios de tratamientos para el trastorno por el consumo de sustancias que esté recibiendo. Esto se conoce como proceso de resolución de problemas y podría involucrar los siguientes procesos.

1. **Proceso de quejas:** una expresión de descontento acerca de cualquier asunto relacionado con los servicios de tratamiento por trastorno de consumo de sustancias, distinto a una determinación adversa de beneficios.
2. **Proceso de apelación:** la revisión de una decisión que se tomó con respecto a sus servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias (negación, suspensión o reducción) por parte del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado o su profesional de la salud.
3. **Proceso de audiencia imparcial del estado:** la revisión para asegurar que reciba los servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias a los cuales tiene derecho bajo el programa Medi-Cal.

Presentar una queja o apelación, o solicitar una audiencia imparcial estatal no se considerará una acción en su contra y no afectará los servicios que reciba. Cuando su queja o apelación haya concluido, su sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le notificará a usted y a otros involucrados sobre el resultado final. Cuando su audiencia imparcial estatal esté



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

completa, la oficina de audiencias parciales estatales le notificará a usted y al profesional de la salud sobre el resultado final.

Infórmese más acerca de cada proceso de resolución de problemas a continuación.

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

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado tendrá personal disponible para explicarle estos procesos y ayudarle a reportar un problema, presentar una queja, apelación o solicitar una audiencia imparcial del estado. También pueden ayudarle a decidir si tiene derecho a lo que se llama “proceso de urgencia”, lo cual significa que este será revisado más rápidamente ya que su salud o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluyendo a su profesional de la salud de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias o defensor. Su sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe darle la ayuda razonable para llenar los formularios y otros trámites relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, pero no está limitado a, facilitar los servicios de interpretación y números telefónicos sin costo con capacidad de Teletipo, dispositivo de telecomunicaciones para sordos e intérprete.

¿Qué pasa si necesito ayuda para resolver un problema con el plan del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, pero no deseo presentar una queja o apelación?

Puede obtener ayuda del estado si tiene problemas para encontrar al personal correcto en el condado para ayudarlo a resolver su problema con el sistema.

Puede contactar a la Oficina del Defensor del Beneficiario del Departamento de Servicios de Atención Médica, de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. (excepto días festivos), al **888-452-8609** o por correo electrónico a MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

Importante: los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir su información personal en un mensaje de correo electrónico.

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos. Puede preguntar sobre sus derechos a una audiencia sobre la asistencia legal gratuita de la Unidad de Respuesta e Investigación Pública

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

Si es sordo y requiere un dispositivo de telecomunicación para sordos, llame al: **1-800-952-8349**

PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción acerca de cualquier asunto relacionado con sus servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias que no sea alguno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y audiencia imparcial estatal.

El proceso de quejas:

- incluye procedimientos simples y fáciles de entender que le permiten presentar su queja de manera oral o escrita;
- no se tomará en su contra o contra su profesional de la salud de ninguna manera;
- le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluyendo a un profesional de la salud o a un defensor- Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado podría pedirle que firme un formulario autorizando al plan a divulgar información a dicha persona;
- se asegurará de que los individuos que toman las decisiones estén calificados para hacerlo y no estén involucrados en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones;
- identifica las funciones y responsabilidades de usted, del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado y de su profesional de la salud;
- ofrece una resolución para la queja en los plazos requeridos.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

¿Cuándo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja ante el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento del trastorno por el consumo de sustancias del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado o tiene otro problema con respecto al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede llamar al número sin costo del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado para obtener ayuda con una queja. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le proporcionará sobres con su dirección ya impresa en todas las sucursales del profesional de la salud para que envíe su queja por correo. Las quejas se pueden presentar de manera oral o por escrito. Las quejas orales no necesitan un seguimiento por escrito.

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

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le informará que recibió su queja enviándole una confirmación por escrito.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi queja?

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe tomar una decisión acerca de su queja en un lapso de 90 días naturales a partir de la fecha en la cual presentó su queja. Los plazos podrán ampliarse hasta por 14 días naturales si usted solicita una prórroga, o si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado cree que es necesario obtener información adicional y que el retraso podría ser para beneficio de usted. Un ejemplo de cuándo podría serle de beneficio un retraso es cuando el condado cree que podría resolver su queja si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado tuviera más tiempo para obtener información de usted u otras personas involucradas.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

¿Cómo sé si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal ha tomado una decisión con respecto a mi queja?

Cuando se haya tomado una decisión respecto a su queja, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le avisará por escrito a usted o a su representante sobre la decisión. Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no le avisa a usted o a cualquier parte afectada sobre la decisión de la queja a tiempo, entonces el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le proporcionará un aviso de determinación adversa de beneficios informándole sobre su derecho a solicitar una audiencia imparcial estatal. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está obligado a darle un aviso de la determinación adversa de beneficios en la fecha en que el plazo se cumpla.

¿Existe una fecha límite para presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento.

PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y URGENTE)

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

¿Qué es una apelación estándar?

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

El proceso de apelación estándar:

- permite presentar una apelación en persona, por teléfono o por escrito;
- garantiza que presentar una apelación no en detrimento suyo o de su profesional de la salud de ninguna manera;
- permite que autorice a otra persona a actuar en su nombre, incluyendo a un profesional de la salud. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el plan podría solicitarle firmar un formulario autorizando al plan a que divulgue información a dicha persona;
- logra que sus beneficios continúen tras realizar la solicitud de apelación y dentro del plazo requerido de 10 días a partir la fecha del matasellos en su aviso de determinación adversa de beneficios o de la fecha en que se le entregó personalmente. No es necesario pagar por la continuación de servicios mientras esté pendiente la apelación. Si solicita una continuación del beneficio y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o discontinuar el servicio que recibe, es posible que se le exija pagar el costo de los servicios prestados mientras que la apelación estaba pendiente;
- asegura que las personas que tomarán la decisión estén calificadas para hacerlo y no estén involucradas en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones;
- permite que usted o a su representante examinen el expediente de su caso, incluyendo su historial médico y cualquier otro documento o registro considerado antes y durante el proceso de apelación;
- permite que tenga una oportunidad razonable de presentar evidencia e imputaciones de hecho o derecho, en persona o por escrito;
- permite que usted, su representante o el representante legal del patrimonio de un beneficiario fallecido se incluyan como las partes de la apelación;



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

- le avisará que su apelación está bajo revisión mediante una confirmación por escrito;
- le informa sobre su derecho a solicitar una audiencia imparcial estatal, una vez concluido el proceso de apelación.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

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

- Su condado o uno de los profesionales de la salud bajo contrato con el condado deciden que usted no tiene el derecho de recibir ningún servicio de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias porque usted no cumple con los criterios de necesidad médica
- Su profesional de la salud cree que necesita un servicio de tratamiento por trastorno por el consumo de sustancias y pide una aprobación al condado, pero el condado no está de acuerdo y niega la solicitud de su profesional de la salud o cambia el tipo o frecuencia del servicio
- Su profesional de la salud ha pedido una aprobación al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, pero el plan del condado necesita más información para tomar una decisión y no concluye a tiempo el proceso de aprobación
- El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado no le proporciona los servicios dentro de los plazos establecidos por el *sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado
- Usted no considera que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le proporciona los servicios de forma suficientemente oportuna como para cubrir sus necesidades
- Su queja, apelación o apelación urgente no se resolvieron a tiempo
- Usted y su profesional de la salud no están de acuerdo sobre los servicios de “trastorno por el consumo de sustancia que necesita

¿Cómo puedo presentar una apelación?



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

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

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

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

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

¿Existe una fecha límite para presentar una apelación?

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

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado debe tomar una decisión sobre su apelación en un lapso de 30 días naturales a partir de la fecha en la que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado reciba su solicitud de apelación. Los plazos podrán ampliarse hasta por 14 días naturales si usted solicita una prórroga o si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado cree que existe la necesidad de



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

obtener información adicional y que el retraso es para beneficio de usted. Un ejemplo de cuándo podría ser de beneficio para usted un retraso es cuando el condado cree que podría aprobar su apelación si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado tuviera más tiempo para obtener información de usted o de su profesional de la salud.

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

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

¿Qué es una apelación urgente?

Una apelación urgente es una manera más rápida de decidir sobre una apelación. El proceso de apelación urgente sigue un proceso similar al proceso de apelación estándar. Sin embargo, su apelación debe cumplir con ciertos requisitos. El proceso de apelación urgente también sigue fechas límites distintas a la apelación estándar. Puede hacer una solicitud verbal para una apelación urgente. No es necesario solicitar una apelación urgente por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación urgente?

Si cree que una espera de hasta 30 días naturales a partir de que se tome la decisión de una apelación estándar podría poner en riesgo su vida, salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar alguna función al máximo, puede solicitar una resolución urgente de la apelación. Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación urgente, su condado resolverá la apelación urgente en un lapso de 72 horas a partir de que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado reciba la apelación.

Los plazos podrán ampliarse hasta por 14 días naturales si usted solicita una prórroga, o si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado demuestra que existe la necesidad de obtener información adicional y que el retraso es para beneficio de usted. Si el



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado amplía el plazo, el plan le dará una explicación escrita sobre porqué se amplió el plazo.

Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado decide que su apelación no reúne los requisitos para una apelación urgente, el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado deberá hacer un esfuerzo razonable para darle un aviso verbal oportuno y le notificará por escrito en un plazo de 2 días naturales, indicando la razón de la decisión. Su apelación seguirá los plazos de la apelación estándar señalados anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del condado en cuanto a que su apelación no cumple con el criterio de apelación urgente, puede presentar una queja.

Una vez que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado resuelva su solicitud de apelación urgente, el plan le notificará a usted y a todas las partes afectadas de manera oral y escrita.

PROCESO DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL

¿Qué es una audiencia imparcial estatal?

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

¿Cuáles son mis derechos en una audiencia imparcial estatal?

Tiene derecho a:

- una audiencia ante el departamento de servicios sociales de California (también denominada audiencia imparcial estatal);
- recibir información sobre cómo solicitar una audiencia imparcial estatal;



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

- recibir información sobre las reglas que rigen la representación en la audiencia imparcial estatal;
- que sus beneficios continúen a petición de usted durante el proceso de audiencia imparcial estatal si solicita una audiencia imparcial estatal dentro de los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia imparcial estatal?

Puede solicitar una audiencia imparcial estatal:

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

¿Cómo solicito una audiencia imparcial estatal?



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

Puede solicitar una audiencia imparcial estatal por escrito:

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

Departamento de Servicios Sociales de California

División de Audiencias Estatales

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

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

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

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

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

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

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

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

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

Si solicita una continuación del beneficio y la decisión final de la audiencia imparcial estatal confirma la decisión de reducir o discontinuar el servicio que recibe, es posible que se le exija pagar el costo de los servicios prestados mientras que estaba pendiente la audiencia imparcial estatal.

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

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

¿Puedo obtener una audiencia estatal imparcial más rápidamente?

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



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

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

INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL PROGRAMA MEDI-CAL DE CALIFORNIA

¿Quiénes pueden obtener Medi-Cal?

Puede cumplir con los requisitos para el programa Medi-Cal si se encuentra en uno de estos grupos:

- Personas de 65 años o más
- Menores de 21 años
- Adultos entre los 21 y 65 años, según el requisito de ingresos
- Personas invidentes o discapacitadas
- Personas embarazadas
- Ciertos refugiados o inmigrantes de Cuba o Haití
- Personas que reciben cuidados en un hogar de ancianos
- Personas menores de 26 años o de mayores de 50 años independientemente su estatus migratorio

Para tener derecho al programa Medi-Cal debe residir en California. Llame o visite su oficina local de servicios sociales del condado para pedir una solicitud de Medi-Cal, u obtenga una en el internet en <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/ApplyforMedi-Cal.aspx>.

¿Tengo que pagar por Medi-Cal?



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

Es posible que tenga que pagar por Medi-Cal dependiendo de la cantidad de dinero que recibe o gana cada mes.

- Si sus ingresos son menores que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal
- Si su ingreso es mayor que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar cierta cantidad por sus servicios de tratamiento médico o para el trastorno por el consumo de sustancias. El monto que usted paga se denomina “costo compartido”. Una vez que ha pagado su “costo compartido”, Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas con cobertura para ese mes. En los meses en los que no tenga gastos médicos, no tiene que pagar nada.
- Es posible que deba hacer un “copago” por cualquier tratamiento bajo Medi-Cal. Esto significa que usted paga un monto de su bolsillo cada vez que obtiene un servicio médico o de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias o un medicamento recetado (medicina) y un copago si va a la sala de emergencias de un hospital para sus servicios regulares.

Su profesional de la salud le dirá si necesita hacer un copago.

***¿Hay transporte disponible?**

Si tiene problemas para llegar a sus consultas médicas o para el tratamiento de drogas y alcohol, el programa Medi-Cal le puede ayudar a encontrar transporte.

Se puede proporcionar servicio de transporte no de emergencia y transporte no médico para los beneficiarios de Medi-Cal que no cuenten con transporte propio y que tengan la necesidad médica de recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal. Si necesita asistencia para el transporte, póngase en contacto con su plan de atención administrada para obtener información y asistencia.

Si tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico, puede contactar al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Cuando contacte la compañía de transporte le pedirán información acerca de su fecha y hora de la cita. Si necesita transportación médica no de emergencia, su profesional de la salud



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

puede hacer la receta para el transporte médico no de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de servicios de transporte para coordinar sus traslados a sus consultas y de regreso

VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Qué son las voluntades anticipadas?

Usted tiene el derecho a establecer voluntades anticipadas. Las voluntades anticipadas son instrucciones por escrito sobre sus cuidados de salud, reconocidas de conformidad con la ley de California. Incluyen información que establece cómo desea recibir cuidados de salud, o establece qué decisiones desea que se tomen, en caso de que no pueda expresar su voluntad. Es posible que en ocasiones le describan las voluntades anticipadas como un testamento en vida o un poder notarial permanente.

La ley de California define las voluntades anticipadas como instrucciones por escrito para los cuidados de salud individuales o un poder notarial (un documento escrito que otorga autorización a alguien para que tome decisiones por usted). Se exige que todos los condados del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal tengan políticas establecidas sobre las voluntades anticipadas. Es obligatorio que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado proporcione información escrita sobre las políticas de las voluntades anticipadas del mismo y una explicación de la ley estatal, si se le solicita. Si desea solicitar la información, debe llamar al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado

Las voluntades anticipadas están diseñadas para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no puedan proporcionar instrucciones con respecto a sus cuidados. Es un documento legal que permite que las personas establezcan con anticipación cuáles son sus deseos, en caso de quedar incapacitadas para tomar decisiones de sus cuidados de salud. Esto puede incluir temas como el derecho a aceptar o rehusar tratamiento médico, una operación o a elegir otras opciones de cuidados de salud. En California, las voluntades anticipadas consisten en dos partes:

- Su designación de un representante (una persona) que tome decisiones sobre sus



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

cuidados de salud

- Las instrucciones individuales de sus cuidados de salud

Puede obtener un formulario para las voluntades anticipadas de parte del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado o en línea. En California, tiene derecho a entregar voluntades anticipadas a todos sus profesionales de la salud de cuidados de salud. También tiene derecho a cambiar o cancelar sus voluntades anticipadas en cualquier momento.

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

Departamento de Justicia de California
Atención: Unidad Pública de Consultas,
P. O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

¿Cuáles son mis derechos como beneficiario de los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?

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

- ser tratado con respeto, dando la debida consideración a su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica;
- recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas en una manera apropiada para la condición y capacidad de entendimiento del beneficiario;
- ser parte de las decisiones de sus cuidados para el trastorno por el consumo de sustancias, incluyendo el derecho a rehusarse a un tratamiento;



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

- recibir acceso oportuno a los cuidados, incluyendo poner a su disponibilidad servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario tratar un padecimiento emergencia o un padecimiento urgente o crisis;
- recibir la información en este manual acerca de los servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias cubiertos por el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, otras obligaciones del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado y sus derechos descritos en el presente;
- que se proteja su información confidencial;
- solicitar y recibir una copia de su historia clínica y solicitar que se modifique o corrija según sea necesario;
- recibir material escrito en formatos alternativos (incluyendo braille, impresión en tipografía grande y formato de audio) a petición de usted, de forma oportuna y apropiada para el formato que se solicita;
- recibir material escritos en los idiomas que utiliza como mínimo el cinco por ciento o 3,000 beneficiarios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, lo que sea menor;
- recibir servicios de interpretación en su idioma de preferencia;
- recibir servicios de tratamiento para el trastorno por el consumo de sustancias del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado que sigan los requisitos del contrato con el estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de una capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de cuidados y cobertura y autorización de servicios;
- acceder a servicios de consentimiento para menores, si usted es un menor;
- acceder de manera oportuna a servicios fuera de la red de servicio que sean médicamente necesarios, si el plan no tiene un empleado o profesional de la salud bajo contrato que pueda prestar los servicios. “Profesional fuera de la red” significa un profesional de la salud que no está en la lista de profesionales de la salud del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. El condado debe asegurar que usted no pague un monto adicional por ver a un profesional de la salud fuera de la red. Puede contactar a servicios para los beneficiarios al 1-888-468-9370 para obtener información sobre cómo recibir los servicios de un profesional de la salud fuera de la red;



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

- solicitar una segunda opinión de un profesional de cuidados de salud calificado dentro de la red del condado o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted;
- presentar quejas, verbalmente o por escrito, acerca de la organización o el cuidado recibido;
- solicitar una apelación, verbalmente o por escrito, después de recibir un aviso de determinación adversa de beneficios, incluyendo información sobre las circunstancias bajo las cuales sea posible una apelación urgente;
- solicitar una audiencia imparcial estatal de Medi-Cal, incluyendo información sobre las circunstancias bajo las cuales sea posible una audiencia imparcial estatal urgente;
- que no se utilice ningún tipo de correas de sujeción o de encierro como medio de coerción, disciplina, comodidad o represalia;
- estar libre de discriminación para ejercer estos derechos sin afectar de manera adversa cómo lo trata el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, profesionales de la salud o el Estado.

¿Cuáles son mis Responsabilidades como beneficiario de los servicios del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?

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

- Leer cuidadosamente los materiales de información que ha recibido del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener el tratamiento que necesita
- Asistir a su tratamiento según se programe. Usted obtendrá el mejor resultado si coopera con su profesional de la salud a lo largo de su tratamiento. Si necesita faltar a una cita, llame a su profesional de la salud con 24 horas de anticipación como mínimo y re programe una cita para otro día y hora
- Llevar siempre consigo su tarjeta de identificación de Medi-Cal (sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado) cuando asista a un tratamiento
- Decirle a su profesional de la salud si necesita un intérprete antes de su cita
- Decirle a su profesional de la salud sus inquietudes médicas. Mientras más completa sea la información que comparte acerca de sus necesidades, más exitoso será el tratamiento



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

- Asegurarse de hacer las preguntas que tenga a su profesional de la salud . Es muy importante que entienda completamente la información que reciba durante el tratamiento
- Estar dispuesto a desarrollar una relación de trabajo sólida con el profesional de la salud que lo esté tratando
- Contactar al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado si tiene cualquier pregunta acerca de sus servicios o si tiene algún problema con su profesional de la salud que no pueda resolver
- Comunicar a su profesional de la salud y al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado si tiene algún cambio de su información personal. Esto incluye dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento
- Tratar al personal que le provee su tratamiento con respeto y cortesía
- Si sospecha de un fraude o algo ilegal, reportarlo a:
 - El Departamento de Servicios de Atención Médica solicita que cualquiera que sospeche de un fraude, derroche o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa de atención de fraudes de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si cree que se trata de una emergencia, llame al **911** para obtener asistencia inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer anónima.
 - También puede reportar un posible fraude o abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o utilizar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

SOLICITUD PARA LA TRANSICIÓN DE CUIDADOS

¿Cuándo puedo solicitar conservar mi profesional de la salud anterior que ahora está fuera de la red?

- Después de integrarse al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado, puede solicitar mantener a su profesional de la salud fuera de la red si:
 - el cambio a un profesional de la salud nuevo resultaría en un perjuicio grave para su salud o incrementaría su riesgo de una hospitalización o institucionalización;



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

- recibía tratamiento del profesional de la salud fuera de la red antes de la fecha de su transición al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado.

¿Cómo puedo solicitar conservar mi profesional de la salud fuera de la red?

- Usted, sus representantes autorizados o su profesional de la salud actual pueden presentar una solicitud por escrito al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado. También puede contactar a los servicios a los beneficiarios al 1-888-468-9370 para obtener información sobre cómo solicitar servicios de un profesional de la salud fuera de la red.
- El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le enviará acuse de recibo por escrito de su solicitud y comenzará a tramitar su solicitud en tres (3) días hábiles.

¿Qué pasa si continué recibiendo atención de mi profesional de la salud fuera de la red después de cambiar al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado?

- Puede solicitar una transición retroactiva de cuidados en un lapso de treinta (30) días naturales de que recibió los servicios de un profesional de la salud fuera de la red.

¿Por qué negaría el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado mi solicitud de transición de cuidados?

- El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado puede negar su solicitud para retener su profesional de la salud anterior, que ahora está fuera de la red, si:
 - el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado ha documentado problemas de calidad de los cuidados con el profesional de la salud.

¿Qué ocurre si se niega mi solicitud de transición de cuidados?

- Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado niega la transición de sus cuidados:
 - le notificará por escrito;



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

- le ofrecerá por lo menos un profesional de la salud alternativo en la red que le ofrezca el mismo nivel de servicios que un profesional de la salud fuera de la red;
- le informará de su derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con la negación.
- Si el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le ofrece varias alternativas de profesionales de la salud dentro de la red y usted no elige ninguno, entonces el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado lo derivará o lo remitirá a un profesional de la salud dentro de la red y le notificará de dicha remisión o asignación por escrito.

¿Qué ocurre si se aprueba mi solicitud de transición de cuidados?

- En un lapso de siete (7) días de haber aprobado su solicitud de transición de cuidados el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le proporcionará:
 - la aprobación de la solicitud;
 - la duración del acuerdo de transición de cuidados;
 - el proceso que ocurrirá para que su cuidado haga la transición terminar el periodo de continuación de los cuidados;
 - el derecho de elegir un profesional de la salud distinto de la red de profesionales de la salud del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado en cualquier momento.

¿Qué tan rápido se tramitará mi solicitud de transición de cuidados?

- El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado completará su revisión de la solicitud de transición de cuidados en un lapso de (30) días naturales a partir de la fecha en la que el sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado reciba su solicitud.

¿Qué ocurre al final de mi periodo de transición de cuidados?

- El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado le notificará a usted por escrito en un lapso de treinta (30) días naturales antes de finalizar el periodo de



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

transición de cuidados sobre el proceso que ocurrirá para que su cuidado pase a un profesional de la salud dentro de la red al final de su periodo de transición de cuidados.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1 (209) 468-3493 (TTY 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1 (209) 468-3493 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1(209) 468-3493 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1 (209) 468-3493 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

Ուշադրություն: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1 (209) 468-3493 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1 (209) 468-3493 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទកម្ពុជា (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1 (209) 468-3493 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រុំធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ [1 (209) 468-3493 (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 (209) 468-3493 (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 (209) 468-3493 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-(209) 468-3493 (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 (209) 468-3493 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1 (209) 468-3493 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1 (209) 468-3493 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1 (209) 468-3493 (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 (209) 468-3493 (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 (209) 468-3493 (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 (209) 468-3493 (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-(209) 468-3493 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1 (209) 468-3493 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1 (209) 468-3493 (TTY: 711). ອັງກິດຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕໂລມໃຫຍ່ໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1 (209) 468-3493 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1 (209) 468-3493 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1 (209) 468-3493 (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 (209) 468-3493 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1 (209) 468-3493 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1 (209) 468-3493 (TTY: 711)). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1 (209) 468-3493 (TTY: 711)

Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-(209) 468-3493 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1 (209) 468-3493 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1 (209) 468-3493 (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 (209) 468-3493 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-(209) 468-3493 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1 (209) 468-3493 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1 (209) 468-3493 (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 (209) 468-3493 (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 (209) 468-3493 (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 1 (209) 468-3493 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es contra de la ley. *San Joaquin County Behavioral Health Services (SJCBS)* sigue las leyes de derechos civiles estatales y federales. *SJCBS* no discrimina ilegalmente, excluye o trata de manera diferente a la gente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, padecimiento médico, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

SJCBS proporciona:

- Ayuda y servicios gratuitos para personas con discapacidades para ayudarlos a comunicarse mejor, tales como:
 - Intérpretes calificados en lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (impresión en tipografía grande, formatos de audio o accesibles electrónicamente)
- Servicios gratuitos en otros idiomas para personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios póngase en contacto con *SJCBS*, 7 días a la semana, 24 horas al día llamando al 1-888-468-3493. O si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al 7-1-1 o 1-866-735-2922. Este documento se puede poner a su disponibilidad en braille, impresión en tipografía grande, formatos de audio o electrónico si lo solicita.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree que *SJCBS* no le ha prestado estos servicios o lo ha discriminado de manera ilegal por motivos del sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, padecimiento médico, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el *SJCBS*. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente de las siguientes formas:

- Por teléfono: contacte al *SJCBS* entre las 8am- 5pm, *Lunes a Viernes*, llamando al 209-468-3493. O si no puede escuchar o hablar bien, llame al 1-866-735-2922.
- Por escrito: llene un formulario de reclamo o escriba una carta y envíela a:

SJCBS – QAPI Office

1212 N. California St.



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

Stockton, CA 95202

- En persona: visite el consultorio de su médico o *SJCBHS* y diga que desea presentar una queja.
 - Electrónicamente: visite el sitio web de *SJCBHS* en SJCBHS.org
-

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

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Servicios de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o electrónicamente de las siguientes formas:

- Por teléfono: llame al **916 -440-7370**. Si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al **711 (retransmisión de telecomunicaciones de California)**.

- Por escrito: llene un formulario de reclamo o envíe una carta a:

Oficina de Derechos Civiles Departamento de Servicios

de Atención Médica

**P.O. Box 997413, MS 0009 Sacramento, CA
95899-7413**

Los formularios de quejas están disponibles en:

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

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

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS

Si cree que se le ha discriminado debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.

del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: llame al **1-800-368-1019**. Si tiene problemas auditivos o del habla, llame al **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Por escrito: llene un formulario de reclamo o envíe una carta al

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

- Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Electrónicamente: visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



Llame sin costo al sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal de su condado al 1-888-468-9370 o en línea en <http://www.sjcbhs.org/> del sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal]. El sistema de entrega organizada de medicinas de Medi-Cal del condado está disponible de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 pm.