

## Puede Obtener Ayuda Si No Está Satisfecho Con Sus Servicios

Si tiene inquietudes o comentarios sobre los servicios que ha recibido, compártalos con su asesor o con el programa. Estamos convencidos de que esta es la mejor manera de expresar sus inquietudes. El personal del programa está aquí para atender sus necesidades y escucharlo. Si no se siente cómodo hablando con el personal del programa o si sus inquietudes persisten, puede ponerse en contacto con los siguientes organismos:

- Si necesita ayuda para presentar quejas relacionadas con los **servicios para pacientes hospitalizados o servicios residenciales**, puede llamar al **Programa de Defensa del Paciente del Servicio Familiar Judío (JFS, por sus siglas en inglés)** al (619) 282-1134 o al 1-800-479-2233.
- Si necesita ayuda para presentar quejas relacionadas con los servicios ambulatorios, puede llamar al **Centro del Consumidor para la Defensa de los Derechos y Educación sobre la Salud (CCEA, por sus siglas en inglés)** a su línea gratuita (877) 734-3258 (TTY 1-800-735-2929).

Si tiene una queja sobre su atención, desea apelar una decisión que limita su atención o desea conocer el estado de una apelación o queja, puede ponerse en contacto con uno de los organismos mencionados anteriormente. Los beneficiarios de Medi-Cal tienen acceso a servicios y derechos según lo especificado en las regulaciones estatales y federales.

También puede presentar una apelación acelerada cuando el proceso estándar pueda poner en grave peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar el máximo nivel de funcionamiento.

### ¿Desea más información?

Para obtener más información sobre el Proceso de Quejas y Apelaciones y sus derechos bajo SMHS y DMC-ODS, pida a su proveedor una copia del **Manual para Miembros de Salud del Comportamiento del Condado de San Diego** (County of San Diego Behavioral Health Member Handbook) o consultarlo en línea en [www.optumsandiego.com](http://www.optumsandiego.com) en la página de [Beneficiarios y Familias](#).

## Información útil

### Línea de acceso y crisis (Access and Crisis Line) 888-724-7240 (TTY: 711)

Esta línea gratuita está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y cuenta con asesores que pueden responder a sus preguntas y ofrecer derivaciones para servicios de salud mental y servicios para trastornos por consumo de sustancias.

### Equipo de Servicios Móviles en Casos de Crisis (MCRT, por sus siglas en inglés)

<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/mcrt.html>

### Sitio web sobre la Salud del Comportamiento del Condado de San Diego

<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs.html>

### Directorio de Proveedores del Condado de San Diego

<https://sdcountrybhs.com/ProviderDirectory>

### ¿A quién contacto si tengo pensamientos suicidas?

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



## Guía Rápida para el Miembro de la Salud del Comportamiento

### Servicios de Salud Mental de Especialidad (SMHS, por sus siglas en inglés)

### Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS, por sus siglas en inglés)

## Servicios de Salud del Comportamiento

Si cree que necesita servicios de salud del comportamiento, como servicios especializados de salud mental o servicios para trastornos por consumo de sustancias, puede contactarse con su condado al número indicado en la parte posterior de este folleto. Una vez que contacte al condado, recibirá una examen inicial y se programará una cita para una evaluación. Si es miembro, también puede solicitar servicios de salud del comportamiento a su plan de atención administrada (MCP, por sus siglas en inglés). Si el MCP determina que cumple con los criterios de acceso para los servicios de salud del comportamiento, le ayudará a coordinar una evaluación para recibir estos servicios a través de su condado. En definitiva, no existe un camino incorrecto para recibir servicios de salud del comportamiento. También es posible que reciba estos servicios mediante el MCP además de los servicios proporcionados por su condado. Puede recibir estos servicios a través de su proveedor de salud del comportamiento si este determina que son adecuados desde el punto de vista clínico y siempre que estén coordinados y no se repitan.

### Sus derechos como miembro de Medi-Cal:

- Ser tratado con respeto personal y respeto por su dignidad y privacidad.
- Recibir explicaciones claras y comprensibles sobre las opciones de tratamiento disponibles.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención de salud del comportamiento. Esto incluye el derecho a rechazar cualquier tratamiento que no desee recibir.
- Solicite el manual para conocer los servicios y las obligaciones del condado y sus derechos.
- Solicitar una copia de sus registros médicos y pedir que se realicen cambios, si fuera necesario.

- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión que se imponga como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir acceso oportuno a la atención 24/7 para condiciones de emergencia, urgentes o de crisis cuando sea médicamente necesario.
- Previa solicitud, recibir materiales escritos en formatos alternativos como braille, letra grande y formato de audio de manera oportuna.
- Recibir servicios de salud del comportamiento del condado que cumplan con su contrato estatal en cuanto a disponibilidad, capacidad, coordinación, cobertura y autorización de la atención.
- Expresar sus derechos sin que haya cambios perjudiciales en su tratamiento.
- Recibir tratamiento y servicios en conformidad con sus derechos, tal como se describen en el manual, y con todas las leyes federales y estatales aplicables.
- Puede tener derechos adicionales bajo las leyes estatales relacionadas con el tratamiento de la salud del comportamiento.

### Tipos de servicios disponibles

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

- Intervención Temprana
- Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos
- Tratamiento Ambulatorio y Tratamiento Ambulatorio Intensivo
- Tratamiento Residencial
- Programa de Tratamiento de Narcóticos
- Manejo de la Abstinencia
- Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción
- Reingreso de Personas Involucradas con la Justicia
- Servicios de Apoyo entre Pares de Medi-Cal
- Servicios de Recuperación
- Coordinación de la Atención

- Manejo de contingencias
- Servicios Móviles de Crisis
- Prácticas Tradicionales de Atención de la Salud
- Servicios Mejorados de Promotores de Salud Comunitaria
- Empleo con Apoyo

Los Servicios de Salud Mental de Especialidad incluyen lo siguiente:

- Servicios Ambulatorios para Adultos
- Servicios Residenciales para Adultos y Servicios Residenciales de Crisis
- Servicios de Apoyo con Medicamentos
- Intervención y Contención en Crisis
- Tratamiento Intensivo de Día y Rehabilitación de Día
- Atención Clínica Ambulatoria para niños y jóvenes (incluye SchoolLink, el Sistema de Justicia Juvenil y otros programas especializados)
- Servicios de Gestión de Casos y Coordinación de la Atención
- Intervención y Contención en Crisis
- Servicios Residenciales para Niños y Jóvenes
- Servicios Hospitalarios Psiquiátricos para Pacientes Internados
- Servicios de Instalaciones de Salud Psiquiátrica
- Atención de Acogida Terapéutica
- Reingreso de Personas Involucradas con la Justicia
- Servicios de Apoyo entre Pares de Medi-Cal
- Servicios Móviles de Crisis
- Servicios Mejorados de Promotores de Salud Comunitaria
- Empleo con Apoyo

Para conocer todos los servicios disponibles y la descripción de cada uno, pida a su proveedor una copia del **Manual para Miembros de Salud del Comportamiento del Condado de San Diego** o puede consultarlo en línea en [www.optumsandiego.com](http://www.optumsandiego.com) en la página de [Beneficiarios y Familias](#).